

Noora Rajavaara, Sari Seppälä

Asiakaspalautekysely Tutkinta-asemalle

Asiakaspalautejärjestelmän luominen lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikköön

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

8.4.2013

Tekijät Otsikko	Noora Rajavaara, Sari Seppälä Asiakaspalautekysely Tutkinta-asemalle
Sivumäärä Aika	38 sivua + 4 liitettä 8.4.2013
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Yliopettaja Jyrki Konkka Lehtori Seija Mäenpää
<p>Työn tavoitteena oli luoda Helsingin kaupungin lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikköön asiakaspalautejärjestelmä. Työn aihe nousi työelämän tarpeesta saada tuote, jonka avulla voidaan kerätä järjestelmällisesti asiakaspalautetta sekä nuorilta että heidän vanhemmiltaan. Palautteen avulla työntekijöiden on mahdollista kehittää työtään asiakkaan tarpeita palvelevaksi. Palautteen keräämisellä pyritään myös asiakkaiden osallisuuden kasvuun.</p> <p>Työelämän kumppanille laadittiin kaksi puolistrukturoitua kyselylomaketta, joista toinen on nuorille ja toinen vanhemmille tarkoitettu. Lomakkeet laadittiin yhteistyössä työelämän kumppanin kanssa ja ne ovat arviointi- ja vastaanottoyksikön arvojen mukaiset. Lomakkeen runko rakentuu arviointijakson kokonaisuuden mukaisesti ottaen sen kaikki osa-alueet huomioon. Kyselylomakkeiden lisäksi työelämän kumppanille laadittiin kyselylomaketta tukeva saatekirje sekä käyttöohjeistus palautteen keräämistä varten.</p> <p>Ennen lomakkeen testaamista pyysimme työelämän kumppanilta palautetta lomakkeen sisällöstä ja ulkoasusta sekä teimme tarvittavia muutoksia. Tämän lisäksi pyysimme työelämän kumppanilta palautetta kyselyiden mukana tulevasta saatekirjeestä sekä työntekijöiden käyttöön tulevasta käyttöohjeistuksesta. Lomakkeen asiakaslähtöisyyttä ja toimivuutta tuettiin testaamalla valmiita lomakkeita arviointi- ja vastaanottoyksikön nuorilla.</p> <p>Saimme työelämäkumppanilta opinnäytetyömme tuotoksesta palautetta. Palautteen mukaan asiakaspalautejärjestelmä vastaa työn vaatimiin haasteisiin. Työelämän kumppanin antaman palautteen sekä omien tavoitteidemme pohjalta olemme arvioineet omaa työtämme. Lopuksi olemme laatineet työelämän kumppanille jatkoehdotukset asiakaspalautejärjestelmän käyttöön.</p>	
Avainsanat	lastensuojelu, asiakaslähtöisyys, osallisuus, asiakaspalaute

Authors Title Number of Pages Date	Noora Rajavaara and Sari Seppälä Customer Feedback Questionnaire for Tutkinta-asema, the Evaluation and Reception Unit 38 pages + 4 appendices 8.4.2013
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer Seija Mäenpää, Senior Lecturer
<p>The target of this thesis was to create a customer feedback system for the child welfare evaluation and reception unit of Helsinki City Social Services Department. There was a need for a tool to systematically gather customer feedback from both the young and their parents. This feedback enables employees to improve their work to better serve their customers. One goal for gathering customer feedback is to increase the involvement of customers.</p> <p>Two semi-structured questionnaires were created for the working-life partner, one for the youth and one for their parents. The questionnaires were created in cooperation with the working-life partner, and they complied with the values of the evaluation and reception unit. The structure of the questionnaire took into consideration all aspects of the evaluation period. The working-life partner was also given a cover letter to support the questionnaire and instructions for collecting the feedback.</p> <p>Before testing the questionnaire we asked the working-life partner for feedback on both contents and appearance and revised the questionnaire accordingly. Feedback was also received on the cover letter and the instructions. The customer-oriented approach and functionality of the completed questionnaire was ensured by testing it among the youth at the evaluation and reception unit.</p> <p>According to our working-life partner, our product responds to the challenges of work. We evaluated our work based on the feedback from working-life partner and our goals for the thesis. We also created suggestions to our working-life partner about continuing use of the outcomes.</p>	
Keywords	child welfare, customer-oriented approach, involvement, customer feedback

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelun asiakkaat	2
2.1	Lastensuojelutyötä ohjaavat linjaukset	3
2.2	Tutkimustietoa lastensuojelun asiakkaista	4
2.3	Nuoret ja vanhemmat lastensuojelun asiakkaina	6
2.4	Sijoitus lastensuojelulaitokseen	9
3	Tutkinta-asema	10
3.1	Arviointijakso Tutkinta-asemalla	11
3.2	Tutkinta-aseman arvot	15
3.2.1	Asiakaslähtöisyys	15
3.2.2	Ammatillisuus	16
3.2.3	Turvallisuus	17
4	Lapsen osallisuus lastensuojelussa	18
5	Kehittämistehtävä	22
6	Asiakaspalautekyselyn periaatteita	23
6.1	Palautteen hankinnan perusedellytykset	25
6.2	Asiakaspalautekyselyihin liittyviä haasteita	26
7	Asiakaspalautekyselyn toteutusvaihe	27
7.1	Asiakaspalautekyselyn testaus	29
7.2	Saatekirje sekä henkilökunnan käyttöohjeistus	31
8	Arviointi	32
9	Pohdinta	34
	Lähteet	36
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakaspalautekyselyn käyttöohjeistus Tutkinta-aseman henkilökunnalle	
	Liite 2. Saatekirje	
	Liite 3. Asiakaspalautekysely Tutkinta-aseman nuorelle	

Liite 4. Asiakaspalautekysely Tutkinta-aseman nuoren vanhemmalle

1 Johdanto

Tämä on monimuotoinen opinnäytetyö, joka toteutetaan Tutkinta-asemalle. Tutkinta-asema on lastensuojelun arviointi- ja vastaanottoyksikkö Helsingissä, jonka tarpeeseen opinnäytetyö pyrkii vastaamaan. Henkilökunta näki työskentelyssään puutteena sen, ettei heillä ole järjestelmällistä tapaa tai mallia kerätä nuorilta ja heidän vanhemmiltaan asiakaspalautetta. Työn laadun kehittämisen kannalta on tärkeää kerätä palautetta työskentelystä arviointijakson aikana tai sen jälkeen sekä vanhemmilta, että nuorilta. Sosiaalialalla asiakaslähtöisyyttä pidetään tärkeänä, joten asiakkaiden antama palaute on työtä kehitettäessä hyvin olennaista. Palautteen keräämisellä tavoitellaan myös asiakkaiden osallisuuden kasvua.

Osallisuutta koskevat näkökulmat ja oletukset tarjoavat opinnäytetyömme teoreettisen lähestymistavan. Lisäksi Tutkinta-aseman arvot antavat viitekehyksen asiakaspalautekyselylle. Palautteen avulla Tutkinta-aseman asiakkaat voivat kokea osallisuutta saadessaan mahdollisuuden kehittää Tutkinta-aseman toimintaa. Ennen kaikkea palautteen avulla saadaan tietoa asiakkaiden osallisuuden kokemuksista nuoren arviointijakson aikana, jota työntekijät voivat käyttää kehittäessään Tutkinta-aseman toimintaa yhä enemmän osallisuutta tukevaksi.

Tutkinta-asema toivoo asiakaspalautetta kerättävän kyselylomakkeella, koska sen avulla on helppoa kerätä järjestelmällisesti palautetta ja saada selkeitä vastauksia. Kyselyä on myös helppo muokata. Kyselyn kysymykset tulevat Tutkinta-aseman ohjaajien, vastaavien ohjaajien, johtajan, erityissosiaalityöntekijän ja psykologin ehdotuksista ja tarpeista. Myös opinnäytetyön tekijät pohtivat kysymyksiä joista voisi olla hyötyä työtä kehittäessä.

Työntekijät toivovat kyselyn olevan puolistrukturoitu ja mahdollisesti sisältävän yhden avoimen lisäkohdan johon voi halutessaan kirjoittaa mielipiteensä. Kyselyn halutaan olevan mahdollisimman tarkka ja monipuolinen. Tehtävämme on koota työntekijöiden antamien teemojen pohjalta tarpeeksi kattavasti kysymyksiä kahteen erilaiseen kyselylomakemalliin, joista toinen on tarkoitettu nuorille ja toinen vanhemmille. Vanhemmilta ja nuorilta saadaan palautetta eri näkökulmista, joten molempien osapuolien palaute on tärkeää.

Asiakaspalautteen keräämistä ja purkamista varten teemme ohjeistuksen työntekijöiden käyttöön. Kysely lähetetään asiakkaille ennalta maksetussa palautekuoressa noin kahden viikon päästä asiakkuuden päättymisestä tai sen voi täyttää Tutkinta-asemalla arviointijakson viimeisenä päivänä. Kyselyn lisäksi kuoressa on saatekirje. Saatekirjeen avulla motivoidaan vastaajia vastaamaan kyselyyn. Siinä kerrotaan palautteen merkityksestä Tutkinta-asemalle. Kysely täytetään nimettömänä.

Tavoitteenamme on luoda kaksi erillistä asiakaspalautekyselyä jotka ovat monipuolisia, selkeitä, informatiivisia, asiakaslähtöisiä ja helposti käytettäviä. Asiakaspalautteita käytetään Tutkinta-aseman työskentelyn asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Kyselylomakkeesta tulee työväline, josta saadaan uutta tietoa koko työryhmälle. Palautteista nousseet positiiviset asiat tai epäkohdat antavat mahdollisuuden kehittää toimintatapoja tulevien asiakkaiden kanssa tehdyssä työssä.

Viime aikoina mediassa on keskusteltu paljon lastensuojelun laadusta. Asiakaspalautejärjestelmän tarve on hyvin ajankohtainen sekä työn laadun tarkkailun ja parantamisen kannalta tärkeä. Kahdeksanvuotiaan tytön, lastensuojelun asiakkaan, kuolemasta alkaneen keskustelun jälkeen on perustettu työryhmä tutkimaan lastensuojelun tilaa. Työryhmä esittelee tutkimustensa perusteella tarvittavat toimenpide-ehdotukset. Työryhmän työskentely kestää maaliskuuhun, johon mennessä se on perillä lastensuojelun toimivuudesta, toimintakäytännöistä sekä mahdollisista muutostarpeissa esimerkiksi lastensuojelulaissa. (STT 2012.) Uskomme, että asiakaspalautejärjestelmä auttaa Tutkinta-aseman työntekijöitä tarkkailemaan omaa työn laatua sekä kehittämään sitä jatkuvasti.

2 Lastensuojelun asiakkaat

Lastensuojelu on hyvin monipuolista ja sen työmuodot ja toimintamallit voivat vaihdella ennaltaehkäisevästä työstä korjaavaan työhön. Kuten työmuodoissa ja toimintamalleissa, myös lastensuojelun asiakkaissa ja heidän avuntarpeissaan voi olla suuria eroja. Opinnäytetyössämme luemme lastensuojelun asiakkaiksi nuoret sekä heidän vanhempansa tai huoltajansa.

2.1 Lastensuojelutyötä ohjaavat linjaukset

Suomessa lastensuojelu pohjautuu lastensuojelulakiin sekä YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen. Tämä sopimus koskettaa kaikkia alle 18-vuotiaita, ja pitää sisällään luetelon ihmisoikeuksista, jotka valtion ensisijaisesti tulee jokaiselle lapselle turvata. YK:n lapsen oikeuksien sopimus on UNICEF:n työn takana vaikuttavana voimana. Lapsen oikeuksien sopimus pyrkii turvaamaan jokaiselle lapselle mahdollisuuden kasvaa ja käydä koulua ilman riistoa tai väkivallan pelkoa. Oikeuksilla turvataan mahdollisuus lasten kehittymiseen maailmanlaajuisesti. Sopimus rakentuu neljästä yleisestä periaatteesta, jotka ovat lapsen edun huomioiminen, syrjimättömyys, lapsen oikeus elämään ja kehittymiseen sekä lapsen näkemyksen kunnioittaminen. (UNICEF 2012.)

Lapsen oikeuksien sopimuksen lisäksi Suomessa tehtävää lastensuojelutyötä säätelee lastensuojelulaki. Myös muut lait, kuten laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuoltolaki, varmistavat osaltaan lastensuojelun toimivuuden. Lastensuojelulain tavoitteena ja tarkoituksena on varmistaa lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 1§).

Lastensuojelulla on lastensuojelulakia mukaillen kaksi laajaa perustehtävää. Niiden avulla pyritään huolehtimaan jokaisen lapsen perusoikeuksista. Ensimmäisen tehtävän tarkoituksena on huolehtia siitä, että lapsella on mahdollisuus kasvaa ja kehittyä hänestä huolta pitävien vanhempien tai muiden lapsesta huolehtivien aikuisten kanssa turvallisissa kasvuolosuhteissa. Kasvatustyöhön on vanhemmilla ja muilla kasvattajilla oikeus saada myös tukea. Toisen tehtävän tarkoituksena on varmistaa, että suojelun ja tuen tarpeessa oleva lapsi saa yksilöllisiä ja koko perhettä tukevia tukitoimia, jotka soveltuvat lapsen elämäntilanteeseen ja yksilöllisiin tarpeisiin. Lastensuojelulla pyritään turvaamaan lapsen oikeus kasvuun ja kehitykseen. (Rousu 2007: 30.)

Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle voi tapahtua erilaisilla päätöksillä. Niiden perusteet ja tarkoitus voivat olla erilaisia. Lapsen sijoitus voi tapahtua avohuollon tukitoimena, kiireellisesti sijoitettuna, huostaan otettuna, hallinto-oikeuden väliaikaisella määräyksellä tai jälkihuoltona. (Saastamoinen 2010: 4.) Vuoden 2010 aikana huostassa oli 10 003 lasta. Kiireellisesti sijoitettuna oli 3 432 lasta. Huostassa olleiden lasten määrä on vähentynyt edellisestä vuodesta runsaat 2 prosenttia, kun taas kiireellisesti sijoitettujen

määrä on kasvanut 21 prosentilla. Kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria vuoden 2010 aikana oli 17 064. (Kuoppala - Säkkinen 2011.)

Lapsen sijais- ja laitoshuoltoa järjestetään lastensuojelulaitoksissa. Näitä ovat lastensuojelulain mukaan lastenkodit, nuorisokodit ja koulukodit. Myös vastaanottokoteja ja ammatillisia perhekoteja, joilla on laitoslupa, voidaan rinnastaa lastensuojelulaitoksiin. Lastensuojelulaitosten toimintaa ohjaa lastensuojelulaki. (Saastamoinen 2010: 89.)

2.2 Tutkimustietoa lastensuojelun asiakkaista

Lastensuojelua toteutettaessa on hyvä tietää, mistä lähtökohdista ja millaisissa tilanteissa ihmiset ajautuvat lastensuojelun asiakkaiksi. Vuonna 2007 ilmestynyt Stakesin (nykyisin Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos) raportti ”Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus perheistä ja lapsista tilastolukujen takana”. Tutkimuksessa selvitettiin perheiden ja lasten elämäntilanteita sekä syitä lastensuojelun asiakkuuteen.

Tampereen, Hämeenlinnan ja Porin seurakuntien, Kanta-Hämeen, Pirkanmaan ja Satakunnan sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen, Tampereen yliopiston sosiaalipoliittikan ja sosiaalityön laitoksen sekä Stakesin yhteistyönä järjestettiin hanke, jonka tarkoituksena oli seurata, tilastoida ja kehittää lastensuojelun tietojärjestelmiä. Hankkeen avulla pyrittiin selvittämään, keitä ovat lastensuojelun avohuollon asiakkaat. Sosiaalityöntekijöiden toimesta koottiin erityiselle lomakkeelle tiedot asiakaslapsesta ja heidän perheistään. (Heino 2007: 4.) Opinnäytetyössämme lastensuojelun asiakkaat ovat avohuollon sijaan pääosin kiireellisesti sijoitettuja lapsia ja heidän perheitään. Tämän tutkimuksen avulla saa kuitenkin kuvaa ongelmista, jotka vaikuttavat lastensuojelun asiakkuuden syntyyn ja joissain tapauksissa lapsen kiireelliseen sijoitukseen.

Tutkimuksessa näkyi erilaisia elämäntilanteita ja elinolosuhteita, joissa lastensuojelun asiakkaat elävät. Lapsien ikä ja kehitysvaihe vaihteli, mutta yleisin lastensuojelun asiakas oli joko alle kolmevuotias tai murrosiässä oleva. Kaksi kolmesta lapsesta asui yhden vanhemman taloudessa, yhdessä biologisen äidin kanssa. Lapsista, jotka asuivat toisen vanhempansa kanssa, kaksi kolmesta piti yhteyttä toiseen etävanhempaansa. Yli puolet lapsista eli perheissä, joiden rakenne oli jollain tavoin muuttunut. (Heino 2007: 4.) Tutkimustuloksista näkyy, että suuri osa lastensuojelun asiakkaista tulee rikkinäisistä kodeista joissa vanhempien suhde on päättynyt. Murrosikäiset, kiireellisesti sijoitetut nuoret ovat opinnäytetyömme kohderyhmä.

Lastensuojelun asiakkuus tulee vireille eri tavoin. Kun asiakkuus alkoi perheen omasta aloitteesta (38 %), useimmiten avunhakijana oli äiti. Puolessa lastensuojelutapauksista yhteydenottaja oli perheen ulkopuolinen. Suurimmassa osassa lastensuojeluasia lähti liikkeelle virallisesta ilmoituksesta (72 %). Viranomaiset olivat lapsen asioissa mukana paljon tai erittäin paljon asiakkuuden alkuvaiheessa lähes puolessa tapauksista. Monella lapsella oli läheisverkostossa saatavilla tukea (74%). Sisarussuhteilla oli merkittävä merkitys lapsen läheisverkostossa. Kahden lapsen asiakkuus kolmesta (64%) käynnistyi arvion mukaan riittävän varhain, yhden kolmesta arvioitiin käynnistyneen liian myöhään. (Heino 2007: 4.) Työelämäkumppanimme Tutkinta-aseman nuoret kuuluvat niihin 36 prosenttiin, joiden asiakkuus ei käynnistynyt riittävän ajoissa. Tällöin tilanteet voivat päästä tulehtumaan niin pahaksi, ettei avohuollon tukitoimet riitä. Lapsen kiireellinen sijoitus voi olla ainoa ratkaisu. Lapsen jatkon selvittäminen on erittäin tärkeää, oli suunta sitten takaisin kotiin tai pitkäaikaiseen laitospai- tai perhehoitoon.

Tutkimuksessa lastensuojelun asiakkaiksi tulleet lapset asuivat usein taloudellisesti epävakaisissa perheissä. 40 % lapsista eli perheessä, jossa vanhempi oli työelämässä. 43% lapsista asui perheessä, jossa toinen tai kumpikaan vanhemmista ei omannut työhistoriaa. (Heino 2007: 4.) Tämä kiellii vanhempien syrjäytymisestä ja sen vaikutuksista lapsen hyvinvointiin. Sosiaalialalla on käyty viime aikoina paljon keskustelua syrjäytymisestä ja sen periytymisestä. Nämä tutkimustulokset näyttäisivät antavan tukea keskustelulle. Syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien vanhempien lapset voivat olla useammin lastensuojelun tukitoimien tarpeessa. Tarve lastensuojelun tukitoimille viittaa usein lapsen syrjäytymisvaaraan.

Lastensuojeluasiakkuuden yleisin syy oli vanhemman/vanhempien jaksamattomuus (37%). Myös yksittäiset taustatekijät, kuten perheristiriidat, riittämätön vanhemmuus, osaamattomuus, avuttomuus tai vanhempien päihteidenkäyttö tai mielenterveysongelmat näkyivät noin joka viidennen lapsen kohdalla. Lapseen tai nuoreen liittyviä taustatekijöitä tarkasteltaessa esille nousivat kouluvaikeudet sekä ristiriidat vanhempien kanssa. Taustalla näkyi myös lapsen huono psyykkinen tai fyysinen terveys, kehitysviivästymä tai vammaisuus. Esille nousivat myös nuoren rajattomuus ja väsyneisyys. (Heino 2007: 4.)

Nuorten syrjäytyminen on teema, joka on viime aikoina ollut paljon esillä erityisesti presidentti Sauli Niinistön otettua kantaa nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Nuorten syrjäytyminen näkyy myös mielenterveysongelmien määrässä nuorten keskuudessa. Niiden

esiintyminen on kohtalaisen yleistä, sillä vuonna 2011 joka päivä neljä nuorta siirtyi eläkkeelle mielenterveysongelmien vuoksi. (Kansan Uutiset 2012.) Ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen ovat käsitteitä, joilla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Syrjäytymistä vastaan taistellessa on hyvä olla tutkimustietoa syistä lastensuojeluasiakkuuksien taustalla. Tämän vuoksi tutkimus ja sen tulokset antavat olennaisen tärkeää tietoa, jonka avulla ongelmakohtiin puuttuminen voi olla tehokkaampaa ja kohdistetumpaa. Myös lastensuojelun laadun kehittäminen on ollut yleinen puheenaihe, johon myös opinnäytetyömme liittyy. Vaikka asiakaspalautekyselyn luominen Tutkinta-asemalle on pieni muutos, voi se olla osa lastensuojelun kehittämistä ja näin myös syrjäytymisen ehkäisyä.

2.3 Nuoret ja vanhemmat lastensuojelun asiakkaina

Lastensuojelun moninaisessa palveluverkostossa asiakkuuksien selvittäminen ei ole aina yksinkertainen tehtävä. Asiakasnäkökulma voi olla erilainen riippuen siitä, onko kyseessä lapsi, vanhempi tai joku muu perheenjäsen. Asiakaskäsite lastensuojelussa ei useinkaan ole yksiselitteinen. Asiakas voi olla lapsi tai lapsi ja hänen vanhempansa tai läheisensä. Asiakkuus saattaa käynnistyä vaikka asiakas ei halua olla lastensuojelun asiakas eikä hae palveluja tai tukitoimia. Joissain tapauksissa vain osa perheestä voi haluta tukitoimia. (Lasso 1999: 41.) Tässä opinnäytetyössä olemme määritelleet asiakkaaksi arviointiin tulevan nuoren sekä hänen vanhempansa/huoltajansa. Myös kyselylomake tulee olemaan juuri näille asiakkaille ja rajattu lapseen ja huoltajiin, eikä esimerkiksi ulotu sisaruksiin tai isovanhempiin.

Oli lastensuojelun asiakas tai ei, nuoruus voi olla hankalaa ja tunteita herättävää aikaa. Nuori kasvaa ja kehittyy sekä psyykkisiltä että fyysisiltä ominaisuuksiltaan. Nuoruusikä on kuohunnan aikaa, jolloin nuoren persoonallisuus alkaa muovautua lähemmäs aikuisen persoonallisuutta. Tällöin nuori kokee ristiriitaisuutta ja hajanaisuutta eri elämänalueilla, jonka lisäksi oman kehon muutokset ja niihin sopeutuminen aiheuttaa kuohuntaa. Nuoruusiässä koetaan itsenäistymistä ja aletaan harjoitella vanhemmista irtautumista. (Väestöliitto 2012.) Lastensuojelunuorten tapauksissa monesti suhteet vanhempiin voivat olla tulehtuneet, minkä lisäksi ongelmat arjessa ja elämänhallinnassa saattavat aiheuttaa nuorille psyykkistä stressiä normaalin kuohunnan lisäksi. Tämä on nähtävissä Tutkinta-aseman nuorten elämässä, joiden elämä on kriisiytynyt. Lastensuojeluasiakkuus ja huostaanottopäätös ehkä turvaavat nuorelle turvalliset elinolot, mutta se voi olla Tutkinta-aseman nuorille hyvin vastenmielinen asia ja he saattavat suhtautua asiaan kielteisesti.

Nuoruudessa pohditaan paljon elämän syvimpiä merkityksiä ja rakennetaan maailmankuvaa. Nuorisokasvatuksessa autetaan nuorta tässä kehitystehtävässä. Nuoruuden kasvaminen on prosessi, jossa nuori kehittää omat näkemyksensä ja käsityksensä elämästä, yhteiskunnasta, ihmisistä, etiikasta, uskonnosta, erilaisista kulttuureista, sukupuolisuudesta sekä ympärillä vallitsevista arvoista. Nuorisokasvatuksessa työntekijä tukee nuorta hänen prosessissaan. (Hämäläinen 2007: 176.) Huostaan otettu nuori on saattanut kokea esimerkiksi turvattomuuteen, rajattomuuteen tai päihteidenkäyttöön liittyviä vaikeuksia, jotka eivät kuulu normaaliin nuoren kehitykseen. Nämä vaikeudet voivat hankaloittaa nuoren maailmankuvan rakentumista. Lastensuojelun työntekijöiden tulisi olla erityisen valppaita ja tukea antavia, jotta nuori saisi tarvittavan tuen prosessiinsa.

Vaikka lastensuojelussa tehtävä työ ei ole nuorisokasvatusta, on niissä paljon yhtymäkohtia. Nuorisokasvatus on sosiaalipedagogista toimintaa, jossa autetaan nuorta erilaisten integroitumisongelmien kanssa. Ongelmana voi olla esimerkiksi eriasteinen syrjäytyminen koulumaailmassa tai työmarkkinoilla, ongelmat lain kanssa, haastavat ihmissuhteet, harrastuksettomuus, tulevaisuudenkuvan ja sen suunnittelun puuttuminen tai passiivisuus. (Hämäläinen 2007: 188.) Monia näistä ongelmista saattaa näkyä lastensuojelunurilla.

Lastensuojelun asiakaskuntaan kuuluvat nuorten lisäksi heidän vanhempansa tai huoltajansa. Lapsen ja vanhemman suhteen tukeminen lapsen ollessa sijoitettuna on yksi lastensuojelun työntekijöiden tehtävistä. Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle voi olla vanhemmalle suuri muutos. Sen käsittely ja uuteen tilanteeseen suhtautuminen voivat olla hyvin haastavaa. Tällöin olisi hyvä varmistaa, että myös vanhempien tunteet ja rooli otetaan tarpeeksi laajasti huomioon lapsen ollessa sijoitettuna.

Kun lapsi sijoitetaan, perheenjäsenten roolit ja identiteetit muovautuvat uuden tilanteen mukaisesti. Uudessa tilanteessa suuri muutos tapahtuu arkielämässä, joka lapsen sijoituksen jälkeen rakentuu erilliseksi. (Pitkänen 2011: 18.) Tämä on näkökulma, joka lastensuojelun työkentällä tulisi ottaa huomioon. Kun lapsi otetaan huostaan, myös lapsen huoltaja voi olla eräänlaisen kriisitilanteen edessä. Tällöin on tärkeää tarjota tukea sekä nuorelle että vanhemmalle.

Jokaisella lapsella on ainutlaatuinen suhde vanhempiinsa, ja sen näkyväksi tekeminen myös sijaishuollon aikana on tärkeää lapsen eheytyksen kannalta. Vaikka lapsi on sijoitettuna, tarvitsee hän vahvistuksen siitä, että hänellä on yhä vanhemmat. Vanhempien näkökulmasta on tärkeää saada apua lapsen sijoituksen ja sitä edeltävien kokemusten herättämien tunteiden ja ajatusten käsittelyyn. Kriisityön rinnalla on sijoituksen aikana annettava riittävästi tukea lapsen ja vanhemman suhteen vahvistumiseen ja kehittymiseen. Tukeminen mahdollistaa suhteen pysyvyyden ja kehittymisen. Vanhemmuussuhteen lisäksi vanhempien tulisi saada apua omassa kuntoutumisessa ja elämäntilanteen korjaamisessa. (Pitkänen 2011: 23.)

Lapsen sijoituksen myötä vanhemmuus kokee muutoksia. Vanhemmasta tulee eräänlainen etävanhempi erillisistä asuinpaikoista johtuen ja hän joutuu jakamaan vanhemmuuden. Tällöin aselman rakenne muuttuu ja ollaan tilanteessa, jossa lapsen vanhemmuutta toteuttaa useampi taho. Lapsen ollessa sijoitettuna arjen päätöksistä vastaa toinen henkilö. Lapsen vanhempi ja sijaishuoltopaikan vanhemman roolissa toimiva henkilö jakavat lapsen vanhemmuuden sijoitustilanteessa. (Kujala 2003: 47.)

Pitkänen (2011: 88) käyttää sanaa rinnakkainen vanhemmuus, joka kuvaa vanhemman roolia lapsen ollessa sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Vanhemmuus toimii sijaishuollon takana olevan institutionaalisen järjestelmän vierellä. Lastensuojelutyön asettamat rajat ja puitteet toimivat suuntaviivoina vanhemmuudelle ja sen toteuttamiselle. Lapsen ollessa sijoitettuna perheenjäsenten lisäksi toimijoihin kuuluvat lastensuojelun ammattilaiset. (Pitkänen 2011: 95.) Vanhempana toimiminen lastensuojelun rinnalla voi olla haastavaa, jolloin ammattimainen vanhemmuuden tukeminen on oltava osa työntekijöiden toimintaa.

Sijoituksen vuoksi vanhemmalle voi olla vaikea tunnistaa omia oikeuksiaan suhteessa lapseen. Epäselvyyksien välttämiseksi lastensuojelutyössä on keskusteltava vanhempien kanssa liittyen heidän oikeuksiinsa. Sijoitustilanteessa on selvennettävä, millä tavoin vanhemmuus rakentuu sijoituksen aikana. Tällöin vanhemman on mahdollista nähdä oma roolinsa sekä rakentaa vanhemmuusidentiteettiään sijoituksen aikana. Tämä vaatii kuitenkin keskustelua mahdollisuuksista ja odotuksista yhdessä lastensuojelun työntekijän kanssa. (Pitkänen 2011: 95.)

Huostaanotto luo monenlaisia haasteita vanhemmuuteen. Kun lapsi ja vanhempi elävät erillistä arkea, vanhemmuuden rakentuminen tapahtuu erilaisista lähtökohdista. Van-

hemmuutta määritellään ulkopuolisten, kuten lastensuojelun työntekijöiden tai tilanteesta tietoisena olevan lähipiirin taholta. Vanhemmalle tarvitsee tarjota tukea vanhemmuusidentiteetin vahvistamisessa sekä konkreettisen vanhemmuuden suunnittelussa. Tavoitteena on löytää paras tapa toimia vanhempana lapsen sijaishuollon rinnalla. Lastensuojelun työntekijöiden on ymmärrettävä vanhemman erityinen näkökulma. Tällöin he voivat auttaa vanhempaa sopeutumisessa, jota lapsen huostaanotto vaatii. (Pitkänen 2011: 98.)

2.4 Sijoitus lastensuojelulaitokseen

Lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhe- tai laitoshoidoa. Avohuollon tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaan. Laitoshuoltoa voidaan järjestää yhdessä vanhemman tai huoltajan kanssa. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 37§.) Sijoitus avohuollon tukitoimena voidaan järjestää lapselle lyhytaikaisesti yksin. Huoltajan ja 12-vuotiaan lapsen suostumus vaaditaan sijoitukseen. Sijoituksen edellytyksenä on, että sijoituksen tarpeellisuus voidaan perustella. Perusteena voi olla lapsen tuen tarpeen arviointi, lapsen kuntouttaminen tai lapsen huolenpidon järjestäminen esimerkiksi huoltajan sairauden vuoksi. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 37§.) Lasta ei voida sijoittaa avohuollon tukitoimena, jos huostaanoton edellytykset täyttyvät. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 37a§).

Jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muulla lailla kiireellisen sijoituksen tarpeessa, voidaan hänet sijoittaa kiireellisesti laitos- tai perhehoitoon tai järjestää hoito ja huolto muulla tavoin, esimerkiksi sijoittamalla lapsi väliaikaisesti lapsen läheisen sukulaisen luo. Nämä toimenpiteet edellyttävät, että sijoitus on lapsen edun mukainen. Lapsi voidaan sijoittaa myös terveydenhuollon laitokseen. Kiireellisen sijoituksen takana on akuutti tilanne, joka vaatii välittömiä toimenpiteitä kiireellisen lastensuojelun turvaamiseksi. Kiireellisen sijoituksen aikana lapsen tilannetta selvitetään tarkemmin. (Saastamoinen 2010: 39-40.)

Kiireellistä sijoitusta edeltävät tilanteet voivat olla hyvin monenlaisia. Kiireellinen sijoitus voi johtua esimerkiksi lapsen kasvuolosuhteiden ongelmista, huoltajien menettelyistä tai lapsen omasta käytöksestä. Kiireellinen sijoitus vastaa oikeusvaikutuksiltaan huostaanottoa, mutta sen kesto on rajatumpi. Tarve kiireelliselle sijoitukselle voi syntyä myös silloin, kun lapsen huoltajat eivät väliaikaisesti kykene pitämään lapsesta huolta esimerkiksi päihtymyksen vuoksi. Myös äkillinen sairastuminen tai onnettomuus voivat aiheuttaa tarpeen kiireellisen sijoituksen. Jos huoltajien epäillään pahoinpitelevän lasta,

lapsi voidaan kiireellisesti sijoittaa tarvittavan hoidon ja pahoinpitelyepäilyjen tutkimusten aloittamiseksi. Myös lapsen oma käyttäytyminen ja elämäntavat voivat johtaa kiireelliseen sijoitukseen. Tällaisia voivat olla esimerkiksi päihteiden käyttäminen, rikokset tai muut asiat jotka vaikuttavat siten, että lapsen arvioidaan tarvitsevan kiireellistä hoitoa tai sijoitusta. (Saastamoinen 2010: 40.)

Kiireellisestä sijoituksesta päättää viranhaltija, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 38 §). Lastensuojelulain mukaan viranhaltija on tavallisesti nuoren oma vastuusosiaalityöntekijä. Vastuusosiaalityöntekijän tehdessä kiireellisen sijoituksen aikana huostaanottoa koskevan hakemuksen hallinto-oikeudelle, on sijoitusta mahdollista jatkaa 30 päivällä. Lapsen kiireellisen sijoituksen jatkaminen vastuusosiaalityöntekijän päätöksen mukaan on mahdollista myös, jos 30 päivää ei ole riittävän pitkä aika lapsen huostaanoton tarpeen selvittämiseksi. Tämä päätös vaatii sen, että tarvittavista lastensuojelutoimenpiteistä ei ole mahdollista päättää ilman lisäselvityksiä tai lisäselvitykset eivät ehdi valmistumaan sijoituksen aikana. Kiireellisen sijoituksen jatkaminen vastuusosiaalityöntekijän päätöksellä on mahdollista myös silloin, jos jatkopäätös on lapsen edun mukainen. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 38§.)

3 Tutkinta-asema

Tutkinta-asema on arviointi- ja vastaanottolaitos, jonka tehtävänä on arvioida lapsen kokonaistilannetta ja tukea häntä ongelmatilanteessa. Työtä tehdään yhteistyössä eri tahojen kanssa. Asiakkaina on 13 -17-vuotiaita kriisitilanteissa olevia lapsia ja nuoria. Tutkinta-aseman arviointijakson ja sijoituksen aikana tehdään suunnitelma lapsen hoidosta, huollosta ja mahdollisesta jatkosijoituksesta tai kotiinpaluusta. Suunnitelma tehdään yhteistyössä lapsen, hänen huoltajiensa ja sosiaalityöntekijöiden sekä muiden lasta tukevien tahojen kanssa. Sijoitukset Tutkinta-asemalle ovat lyhytaikaisia ja arviointi pyritään suorittamaan 2-3 kuukaudessa. Suuri osa lapsista palaa kotiin, mutta vuositasolla noin puolet asiakkaista lähtee kodin ulkopuoliseen sijoitukseen. (Tutkinta-aseman perehdytyspaketti 2013: 2.)

Asiakkaaksi Tutkinta-asemalle tullaan Helsingin eri lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tai sosiaalipäivystyksen sijoittamana. Asiakkuus Tutkinta-asemalla perustuu lastensuojelulakiin ja siihen tarvitaan aina sijoituspäätös. Tutkinta-asemalla on arviointi-

jaksolle tuleville lapsille ja nuorille yhteensä 18 sijoituspaikkaa. Sijoituspaikkoja on kolmella eri osastolla, jokaisella kuusi paikkaa. Jokaisella osastolla työskentelee vastaava ohjaaja ja kuusi ohjaajaa. Lisäksi talossa työskentelee johtaja, erityissosiaalityöntekijä, psykologi, toimistonhoitaja ja laitosapulaisia. (Tutkinta-aseman perehdytyspaketti 2013: 2.)

Tutkinta-asemalla sosiaalipedagoginen viitekehys on asiakaslähtöinen- ja keskeinen. Koko perhe huomioidaan yksilöllisesti ja käydään yhteistä, tasa-arvoista dialogia perheen tulevaisuuden hyväksi. Työn suurimpana haasteena voi pitää vireillä olevaa kriisitilannetta. Toisaalta Tutkinta-asema on paikka, jossa saadaan uusi mahdollisuus, ja jossa voidaan muuttaa elämän suuntaa paremmaksi.

3.1 Arviointijakso Tutkinta-asemalla

Olennainen osa Tutkinta-aseman työtä on nuoren ja hänen perheensä kokonaisvaltaisen tilanteen arviointi. Arviointijakso kestää noin kolme kuukautta ja sen aikana etsitään koko perheelle sopivinta lastensuojelun tukimuotoa, jos sellaiselle on tarvetta. Tukimuoto voi olla esimerkiksi huostaanotto ja sijoitus pitkäaikaiseen laitokseen tai kotona tehtävä perhetyö. Tutkinta-asemalla on olemassa valmis ja nuori- ja tilannekohtaisesti sovellettava arviointirunko joka tulee toimimaan myös pohjana asiakaspalautekyselyn johdonmukaiselle järjestykselle.

Ennen sijoitusta Tutkinta-asemalle tulee tieto saapuvasta nuoresta, jolloin aletaan perehtymään hänen ja koko perheen historiaan. Nuoreen ja perheeseen ollaan yhteydessä puhelimitse ja sovitaan mahdollinen tutustumispäivä ja muuttopäivä osastolle sekä nimetään omaohjaajat. Tulotilanne on tärkeä, sillä siinä kerrotaan nuorelle sijoituksen tarkoitus ja Tutkinta-aseman säännöt ja käytännöt. Tulotilanteessa kerätään tietoa nuoresta ja hänen perheestään. Hänestä täytetään perustietolomake josta ilmenevät myös verkostot eli esimerkiksi koulun tai tukitoimien kontaktit.

Ensimmäisellä viikolla nuoren liikkumisvapautta voidaan rajoittaa 1-7 päivää erillisellä päätöksellä, jolloin nuori saa poistua Tutkinta-asemalta vain ohjaajan kanssa. Liikkumisvapauden rajoituksen aikana tutustutaan nuoreen ja hän totuttelee Tutkinta-aseman sääntöihin ja käytäntöihin. Tarkoituksena on pysäyttää nuori ja aloittaa arviointi. Nuorelle sovitaan tuloneuvottelu mahdollisimman pian ja silloin neuvotellaan jatkosuunnitelmasta ja tavoitteista.

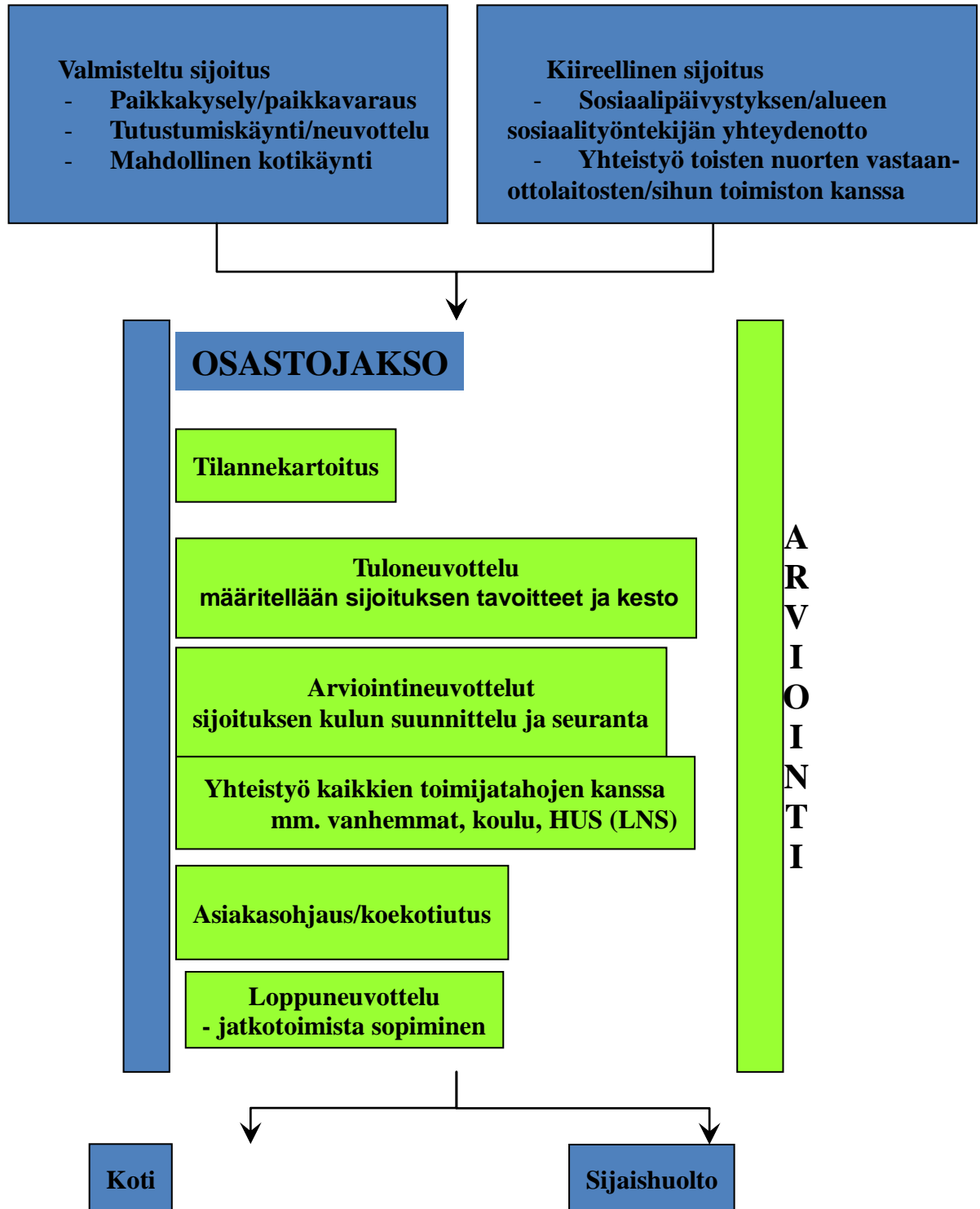
Tutkinta-asemalla käytetään arvioinnin välineenä kolmiosaista HOSVA-tiedonkeruumenetelmää. Siihen kuuluu EuroAdAd-haastattelu, Achenbach-lomakkeet ja GAS-menetelmä. GAS (Goal Attainment Scaling) -menetelmä on asiakkaan kuntoutuksen tai hoidon tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin tarkoitettu apuväline. (Kansaneläkelaitos 2011). Ensimmäisen viikon aikana nuorelle tehdään EuroAdAd haastattelu ja annetaan hänelle sekä vanhemmille täytettäväksi Achenbach-lomake. EuroAdAd haastattelusta saadaan tärkeitä tietoja nuoresta ja esiin saattaa nousta selvitettäviä huolenaiheita. Achenbach-lomakkeet toimitetaan laitoksen psykologille, joka tekee koosteen nuoren mahdollisista ongelmista. Omaohjaajat ja työryhmä tekevät nuoren GAS-arvion. Tarvittaessa tehdään myös päihdehaastattelu ja/tai otetaan tulohuumeuseula, josta selviää nuoren mahdollinen päihteidenkäyttö. Ensimmäisen viikon aikana tiedonkeruu ja yhteydenpito verkostoihin on oleellinen osa arvioinnin aloittamista.

Tutkinta-asemalla käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ovat aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen ja eristäminen. Rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa lain mukaan kiireellisesti sijoitettuun tai huostaan otettuun lapseen. (Tutkinta-aseman perehdytyspaketti 2013:12.) Rajoitustoimenpiteitä voi toteuttaa vain jos lapsen tai muun henkilön terveyden tai turvallisuuden turvaaminen niitä vaatii. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava ihmisarvoa kunnioittaen ja mahdollisimman turvallisesti. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 64§.)

Sijoituksen aikana nuori tapaa psykologia vähintään kerran. Jos nuorella on esimerkiksi koulunkäynnin kanssa ongelmia, voi hän saada tukiopetusta Tutkinta-asemalla toimivalta erityisopettajalta. Tuloneuvottelun jälkeen järjestetään seurantaneuvotteluita joihin osallistuu nuori, hänen perheensä, nuoren oma sosiaalityöntekijä, omaohjaaja Tutkinta-asemalta sekä mahdollisesti joku yhteistyöverkoston jäsen, esimerkiksi opettaja. Neuvotteluissa tarkastellaan sijoituksen etenemistä, tavoitteiden toteutumista ja kartoitetaan jatkoa. Sijoituksen aikana nuori käy mahdollisuuksien mukaan koulussa ja kotiharjoitteluissa. Kotiharjoittelujen sujumista ja koulunkäyntiä arvioidaan jatkuvasti. Nuori käy useita keskusteluja omaohjaajan ja muiden ohjaajien kanssa sekä tarvittaessa laitoksen psykologin kanssa. Perheen kanssa ollaan yhteydessä lähes päivittäin, järjestetään perhetapaamisia sekä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan kotikäynti.

Sijoituksen lopussa työryhmä ja sosiaalityöntekijä laativat erilliset yhteenvedot arviointijaksosta, joista ilmenee nuoren ja perheen tilanteeseen sopiva ratkaisu, tavoitteiden toteutuminen ja sijoituksen eteneminen. Tutkinta-aseman työryhmä seisoo yhdessä arvioinnin takana ja sitä käydään yhdessä läpi esimerkiksi osastokokouksessa. Nuoren jatkosuunnitelmana voi olla kotiinpaluu, kotiinpaluu tukitoimien avulla tai sijoitus pitkäaikaiseen laitokseen tai esimerkiksi päihdearviointijaksolle.

TUTKINTA-ASEMAN VASTAANOTTO-OSASTON ARVIOINTI- JA SIJOITUSPROSESSI



Taulukko 1. Arviointi- ja sijoitusprosessi. (Tutkinta-aseman perehdytyspaketti 2013)

3.2 Tutkinta-aseman arvot

Tutkinta-aseman toimintaa ohjaavat työyhteisön yhdessä sopimat arvot. Asiakslähtöisyys perustuu arvostavaan ja kunnioittavaan suhtautumiseen asiakkaisiin. Ammatillisuus ja yhteistyötaidot luovat pohjan lastensuojelutyössä. Turvallisuus tarkoittaa asiakkaille turvallista ympäristöä sekä turvallisia aikuisia ja turvallista ilmapiiriä kaikille Tutkinta-aseman asiakkaille ja työntekijöille. Tutkinta-aseman arvoja pyritään toteuttamaan jokapäiväisessä työssä. Asiakslähtöisyys on olennainen osa Tutkinta-asemalla tehtävää työtä. Se näkyy nuoren ja perheen kunnioittamisella ja kuuntelemisella. Asiakkaat nähdään oman elämän asiantuntijoina. Asiakkaan mielipidettä kuunnellaan sekä asioista sovitaan yhdessä ja niistä pidetään kiinni. Ammatillisuus näkyy työntekijöiden koulutusperustasta sekä jatkuvasta ammatillisen osaamisen kehittämisestä mm. koulutuksiin osallistumalla. Turvallisuus käsittää eri osa-alueita, joista jokaiseen on kiinnitetty huomiota. Turvallisuutta on varmistettu esimerkiksi työntekijöiden omalla osaamisella ja ammatillisuudella sekä tarvittavilla lisäturvatoimenpiteillä. Asiakaspautekysely tehdään Tutkinta-aseman arvojen pohjalta. (Tutkinta-aseman perehdytyspaketti 2013: 3.)

3.2.1 Asiakslähtöisyys

Sosiaali- ja terveysalalla asiakslähtöisyys ja asiakkaan ihmisarvoinen kohtaaminen on yksi suurimmista arvoperustoista, kaikessa toiminnassa ja työskentelyssä. Kun toiminta lähtee asiakkaan tarpeista, eikä pelkästään palveluntuottajan lähtökohdista käsin, voidaan sitä pitää asiakslähtöisenä. Tämä vaatii organisoijalta ymmärrystä asiakasta ja hänen tilannettaan kohtaan. Asiakas ei ole pelkästään passiivinen palveluiden ja toimenpiteiden kohde, vaan hän osallistuu palveluihin aktiivisena toimijana. Yhdenvertainen toimijuus, vuorovaikutus ja tasa-arvo ovat mahdollisia, kun työntekijä tunnustaa asiakkaan aseman oman elämänsä asiantuntijana. (Ahonen-Lamminmäki-Suoheimo-Suokas-Virtanen 2011: 18-19.)

Sosiaalialan ammattihenkilökuntaa on jo kauan puhuttanut asiakkaan rooli saamiensa palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Asiakslähtöisyyden tulisi tarkoittaa sitä, että henkilökunnan toiminnan perustana olisivat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Näiden tulisi olla asiakkaan itsensä listaamia ja asiakkaan tulisi olla mahdollista myös ilmaista saamansa palvelun tärkeimmät osa-alueet. Palvelun on oltava hyvää ja asiakkaan lähtökohdat huomioon ottavaa, ja koko henkilökunnan on sitou-

duttava asiakaslähtöiseen toimintaan. Asiakkaan ja hänen lähipiirinsä tulee saada mahdollisuus palautteenantoon, ja palaute tulisi ottaa huomioon toimintaa kehitettäessä. (Lasso 1999: 27-28.)

Asiakaslähtöisyyden ollessa toimintamallina on mahdollista kehittää hoidon vaikuttavuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Myös palveluiden kustannustehokkuus lisääntyy. Vaikka lainsäädäntö turvaa asiakkaan aseman ja oikeudet, ei se suoraan velvoita tai ohjaa tarjoamaan palveluita asiakaslähtöisyyttä korostavalla mallilla. (Ahonen yms. 2011: 8.) Asiakaspalautekyselyn avulla Tutkinta-aseman asiakaslähtöisyyttä kehitetään entisestään. Asiakkaan ääni saadaan kuuluviin ja työtä pystytään kehittämään sen ansiosta. Työn kehittämisen avulla parannetaan työn laatua ja pystytään mahdollisesti vaikuttamaan myös työn tuloksiin.

3.2.2 Ammatillisuus

Ammattitaito perustuu toiminnan ammatillisuuden. Ammattitaito rakentuu kokemuksen ja koulutuksen kautta ja kehittää pätevyyttä toimia ammatissa. Monipuolisuus, itsenäinen suoriutuminen ja kokonaisvaltainen kyvykkyys ovat perinteisesti listattu hyvään ammattitaitoon. (Juujärvi-Myyry-Pesso 2007: 9.) Ammatilliseen osaamiseen liittyy olennaisesti myös eettisyys. Sosiaalialalla eettisyys ja eettinen osaaminen ovat osa ammatillisen pätevyyden rakentumista. Eettinen osaaminen auttaa työntekijöitä vastaamaan työelämän haasteisiin. (Juujärvi-Myyry-Pesso 2007: 10.)

Sosiaalialan ammattilaisilla on eettinen velvollisuus rakentaa itselleen mahdollisimman kattava ammatillinen tietopohja. Myös jatkuvan kehittymisen tarpeen tunnistaminen on osa ammatillisuutta. (Kanaoja-Lähteinen-Marjamäki 2010: 125.) Ihmisiin suoraan tai epäsuoraan liittyvässä työssä on pätevään ammatilliseen toimintaan liitettävä arvot turvallisuus ja terveys. (Juujärvi-Myyry-Pesso 2007: 10). Eettisen osaamisen voi nostaa erityisen tärkeäksi esiin lasten ja nuorten kanssa työskennellessä.

Tutkinta-asemalla ammatillisuus näkyy konkreettisesti lakia noudattamalla. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetään laissa. Lain ensimmäisessä pykälässä määrätään, että kelpoisuusvaatimuksilla pyritään edistämään sosiaalihuollon laatua ja että asiakkaan hyvää kohtelua. Laki varmistaa myös sosiaalialan henkilöstön olevan tarpeeksi koulutettuja ja perehtyneitä tekemäänsä työhön. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 1§.) Tutkinta-asemalla työskentelee lain asettamien kelpoisuusvaatimusten mukaisesti so-

siaalihjaajia, vastaavia ohjaajia, johtaja, erityissosiaalityöntekijä ja psykologi. Ammatillisuus on hankittu kouluttautumalla ammattiin ja ammattitaitoa kehitetään käymällä työn ohessa omaan alaan liittyvissä koulutuksissa.

Ammatilliseen osaamiseen kuuluu myös asiakkaan kohtaamisen osaaminen, vaikka työntekijän olisikin vaikeaa ymmärtää asiakkaan arkea ja kokemuksia. Asiakkaan arkeen tutustuessaan ammattilainen näkee erilaisia ongelmia, sosiaalisia vaikeuksia ja elämäntilanteita. Sosiaalipedagogisesta näkökulmasta ammattilainen korostaa toivon näköalaa. Ammatillisiin valmiuksiin kuuluu myös kyky auttaa asiakasta näkemään ja tulkitsemaan omaa elämäntilannettaan. Tärkeää on auttaa asiakasta näkemään muutoksen mahdollisuus. (Ranne 2005: 18.) Sosiaalipedagogiikka ja ihmisen toiminnan ymmärtäminen on tärkeä osa työntekijän ammatillisuutta, samoin kuin moniammatillisuuden tärkeyden ymmärtäminen. Tämän ajan sosiaalityössä puhutaan paljon moniammatillisesta tiimityöstä, poikkitieteellisyydestä ja projektityöstä. (Ranne 2005: 18).

3.2.3 Turvallisuus

Turvallisuutta voidaan pohtia työntekijöiden ja nuorien näkökulmasta. Nuorien turvallisuuteen vaikuttavat työntekijöiden tekemä työ turvallisuuden eteen. Tutkinta-asemalla on turvallisuuteen paneuduttu kouluttautumalla, ennakoimalla ja tarvittavilla lisävarmistuksilla, kuten hälytysjärjestelmällä. Asiakaslähtöisen ajattelun pohjalta sekä Tutkinta-aseman arvojen mukaisesti lasten turvallisuus lastensuojelulaitoksessa tulee taata. Tämä tarkoittaa niin fyysistä koskemattomuutta kuin henkistä turvallista ilmapiiriä voida käsitellä omaa sen hetkistä elämäntilannettaan kiireellisesti sijoitettuna. Lasten tasavoinen ja yhdenmukainen kohtelu on turvattava, jotta heidän saamansa palvelu on samanlaista ja samanarvoista. (Arffman 2012: 1.)

Työskentelyssä tulee huomioida, että lasta kuullaan ja hän voi kokea osallisuuden tunnetta häneen liittyvissä asioissa. Laitoksen osaston säännöt ovat ehdottomia, ja niillä varmistetaan asiakkaiden hyvinvointi ja turvallisuus. Kokemus on opettanut, että sääntöjen noudattaminen näkyy rauhallisena ja turvallisena ilmapiirinä. (Arffman 2012: 3.)

Koska laitoksen perustyöhön kuuluu vastaanottaa lapsi tai nuori akuutissa kriisitilanteessa, on turvan antaminen keskeinen työtehtävä. Perheeseen kohdistuva interventio voi olla raju. Osastolle joutuminen tai pääseminen voi olla nuorelle traumaattinen, sillä hän asuu osastolla erossa perheestään tietyn määräajan. Laitoksessa tehtävä asiakastyö, turvan antaminen, tarpeisiin vastaaminen ja arviointi tulisi olla aina eettistä ja asia-

kasta kunnioittavaa. Uhkan tunteminen, tunnistaminen ja määrittäminen on aina yksilöllinen kokemus. Tämän vuoksi osastoilla on oltava tieto mahdollisesta levottomuudesta, käytöshäiriöistä, ongelmista ja muista ilmiöistä, jotka voivat tuoda ihmisille uhkaa tai uhan tunnetta. Turvallisuus edellyttää toiminnan ennakointia. (Arffman 2012: 6.)

Turvallisuutta tulee käsitellä myös työntekijöiden turvallisuuden näkökulmasta. Turvallinen työympäristö, toimiva työilmapiiri ja henkinen hyvinvointi ovat perusarvoja, jotka on turvattava. Työväkivallan esiintyminen on estettävä, ja sitä kohtaan suhtaudutaan nollatoleranssilla. Ammatillisesti yhtenäiset ja selkeät rakenteet, puitteet ja työmuodot antavat mahdollisuuden vastata asiakastyön haasteisiin. Selkeät säännöt ja rakenteet tuovat työpaikalle turvaa, jonka vuoksi asiakastyön tuoma paine ei kasva liian raskaaksi. (Arffman 2012: 4.)

Mahdollisen väkivalta- ja uhkatilanteen sattuessa tulisi pyrkiä mahdollisimman nopeaan tapahtuman läpikäymiseen ja purkamiseen yhdessä nuoren ja mielellään myös nuoren vanhemman kanssa. (Arffman 2012: 4). Asiakaspalautekyselyn avulla pystytään selvittämään, miten nuori tai vanhempi on kokenut turvallisuuden osastolla ja onko koettu uhkaavia tai pelottavia tilanteita.

4 Lapsen osallisuus lastensuojelussa

Palautekyselyyn vastaamalla nuorten ja vanhempien on mahdollista osallistua Tutkintaseaman toiminnan kehittämiseen tuoden esille omat kokemuksensa. Osallisuus ja sen tukeminen on kyselyyn vaikuttava teoreettinen viitekehys. Kyselyistä saadulla palautteella työntekijöiden on mahdollista nähdä, millä tavoin nuorten ja vanhempien osallisuutta voidaan tukea. Osallisuus on lastensuojelun työkentällä hyvin vahvasti läsnä. Lastensuojelun toimivuutta vuoden 2012 aikana selvittänyt työryhmä koki, että laadukkaan palvelun onnistumiseksi asiakkaiden osallisuus on taattava. Nuorten, sijoitusperheiden ja biologisten vanhempien kokemusten kuulluksi tuleminen on tärkeää lastensuojelun toimivuuden kannalta. (STM 2012.) Asiakaspalautekyselyn avulla Tutkintaseaman työntekijöillä on mahdollisuus osallisuutta tukevaan sekä asiakkaat huomioonottavaan työskentelyyn.

Osallisuus on sosiaalipedagogiikan elementti. Osallisuus käsittelee yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta ja sen laatua. Ihmisen on mahdollista elämänsä aikana liittyä

erilaisiin yhteiskunnan instituutioihin, toimintaympäristöihin ja kulttuureihin osallisuuden kautta. Toimiva elämänhallinta ja yhteiskunnallisen subjektiuden kehittyminen vaativat osallisuutta. (Hämäläinen 1999: Liite 1). Lastensuojelussa osallisuus voi näkyä esimerkiksi perheen mielipiteen kuulemisena erilaisissa perheen tilannetta koskevissa neuvotteluissa.

Ihmisillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämänsuuntaan ja kuulumisiinsa yhteisöihin. Osallisuuden tukemisella ihmistä autetaan näkemään tämä mahdollisuus. Ihmiset kamppailevat monien sosiaalisten ongelmien kanssa. Näistä monien taustalla vaikuttavat puutteellinen subjektiivisuus ja kykenemättömyys muuttaa elämässä olevia ongelmakohtia. (Hämäläinen 1999: 61.) Palautteen pyytäminen on luonnollinen jatkumo osallisuutta tukevalle työskentelylle, jota työntekijät ovat tehneet lapsen tai nuoren ollessa sijoitettuna Tutkinta-asemalle. Kun työntekijä ottaa huomioon työtavoissaan osallisuutta ruokkivan näkökulman, on tämän mahdollista tukea dialogin avulla asiakkaan osallisuutta. Kun ihminen ja yhteisö osallistuu, muuttuu ja kasvaa, voi se muuttaa myös arjen rakenteita ja hyvinvointipalveluita. (Semi 2005: 41.)

Osallisuutta tukevalla orientaatiolla on mahdollista lähentää yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta, joka mahdollistaa hänen osallistumisensa ympärillä olevaan elämään ja sen rakenteiden muokkaamiseen. Arjessa tehtävä työ on sosiaalipedagogista työtä, jossa ihmiselle annetaan välineitä parantaa omaa tilannettaan toimintatapoja muuttamalla. (Semi 2005: 42.) Identiteetin ja yhteiskunnallisen subjektiuden kehittyminen mahdollistavat ihmisen osallistumisen ja kiinnittymisen yhteiskuntaan. Ihmisen tulee myös luoda henkilökohtainen suhde siihen yhteiskuntaan ja niihin instituutioihin, jonka jäsen hän on ja jotka ovat hänen integroitumisensa, elämänhallintansa ja osallistumisensa kannalta merkityksellisiä. (Hämäläinen 1999: 79.)

Lasten kanssa työskennellessä osallisuus määrittyy erilaisesta näkökulmasta kuin aikuisen kanssa työskennellessä. Jotta lapsen osallisuus toteutuisi, on työskentelyn oltava tasa-arvoista ja lasta kuuntelevaa. Kun työntekijä kohtaa lapsen hänen kehitystä vastaavalla tavalla, on mahdollista nähdä lapsen tavat toimia ja ajatella. Nämä tavat eroavat monesti aikuisten näkökulmasta. Lapsella on oma luontainen tapa toimia ja ajatella, ja tämän huomiointi aikuisen toimesta mahdollistaa lapsen aktiivisen osallistumisen. (Karlsson 2008: 1.)

Lastensuojelussa lapsen osallisuuden tukemisella on suuri rooli. Lapsen osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta kehittämää, toteuttaa ja arvioida työtä, joka koskee häntä ja hänen etunsa turvaamista (Hotari – Oranen – Pösö 2009: 117.) Osallisuus koostuu useista eri osa-alueista. Lapsen tulee osallisuutta kokeakseen saada osoittaa mielipiteensä hänen tilannettaan koskevissa päätöksissä ja toimenpiteissä. Lapsen tulee saada tuoda mielipiteensä esille jo suunnitteluvaiheessa. Jotta lapsi voisi tuoda omat ajatuksensa esille, on hänen ensin saatava riittävästi tietoa itseään koskevista asioista. Osallisuuden onnistuminen vaatii vastavuoroisuutta. Toimenpiteiden ja niiden perusteluiden kattava käsittely lapsen kanssa antaa hänelle mahdollisuuden osallistua ja laajentaa ajatusmaailmaansa. Osallisuudella lapsen kokemus kuulluksi tulemisesta kohe-
nee. (THL 2013.)

YK:n lasten oikeuksien sopimus painottaa lapsen osallisuutta. Sopimuksen mukaan osallisuus rakentuu lapsen oikeudesta ilmaista mielipiteensä ja häntä tulee kuulla häntä koskevissa asioissa. Lisäksi aikuisen on otettava lapsen asioita käsiteltäessä lapsen näkemykset huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. (UNICEF 2012.) Lapsen oikeus osallistua on määritelty laissakin, mutta se ei sisällä kohtaa lapsen mielipiteiden kuulemisesta sijoituksen päätyttyä. Sosiaalityötä tutkittaessa ja käytännön työtä pohdittaessa on puhuttu yhä enemmän lasten ja nuorten mahdollisuuksista osallistua heidän kanssaan tehtävään ja heitä koskevaan työhön ja sen kehittämiseen. Lastensuojelutyö, jossa päätösvalta on lähinnä aikuisten hallinnassa, on saanut kritiikkiä aiheesta. (Hotari ym. 2009: 123.) Nykyään lastensuojelu vaikuttaa olevan yhä asiakaslähtoisempää ja sitä kehitetään jatkuvasti. Asiakaslähtöisyys on tämänkin opinnäytetyön taustalla.

Lastensuojelu voi olla lapselle vieras ja haastava ympäristö. Lastensuojelun instituutiot ja toimintaympäristöt ovat monimutkaiset ja siihen vaikuttavat työntekijät, asiantuntijat ja vanhemmat erilaisine mielipiteineen ja intresseineen. Tällöin lapsen osallistuminen voi olla haastavaa, mutta se on silti turvattava. Tämän vuoksi lasten osallisuus on huomioitava kaikissa lastensuojelun osissa, niin ehkäisevästä lastensuojelutyöstä korjaavaan lastensuojelutyöhön kuin myös jälkihuoltoon. Konkreettisesti lasten osallisuus näkyy esimerkiksi lapsen osallistumisessa häntä koskeviin neuvotteluihin. Lapselle tulee myös perustella esimerkiksi häneen kohdistuvat rajoitustoimenpiteet, sekä annettava lapselle mahdollisuus ilmaista hänen kokemuksensa tilanteesta. Lapsen arkea suunniteltaessa lapsi tulisi ottaa mukaan suunnittelutyöhön ja hänen mielipiteensä tulisi huomioida lapsen kehityksen ja ymmärryksen tason mukaisesti.

Toiminnan ja palveluiden kehittämisen lisäksi lasten osallisuus on huomioitava myös lastensuojelupoliittisissa linjauksissa ja niiden suunnittelussa. Lapsen osallisuuden on oltava vahvaa tiedon tuottamisessa ja tiedon vastaanottamisessa. (Hotari ym. 2009: 125.) Lastensuojelussa nuorten osallisuudesta puhuttaessa tulisi siis muistaa myös sijoituksen päättyessä annettava palaute ja kehittämisehdotukset. Näin työskentely on kokonaisvaltaisesti nuorta osallistavaa. Mitä useampi ihminen eri näkökulmasta osallistuu arviointiin, sitä monipuolisempaa ja eri näkökulmat huomioonottavaa se on. Tällöin arviointi on validimpaa, ja näin lapsen saama hyöty ja lastensuojelun vaikuttavuus on laadukkaampaa ja helpommin arvioitavissa. (Hotari 2009: 141.)

Osallisuus on tila, jonka työntekijät, lapset ja vanhemmat rakentavat yhdessä. Tämän yhteistyön myötä lastensuojeluprosessi voi muokkautua laadukkaaksi toiminnaksi, jonka kehittämiseen kaikki osapuolet ovat merkittävästi osallistuneet. Tämänkaltaisessa yhteisessä tekemisessä dialogisuus ja avoin yhteistyö ovat avainasemassa. (Hotari ym. 2009: 143.) Palautteen keräämisellä voi olla myös työntekijöille ja heidän ammatilliselle kehitymiselleen suuri merkitys.

Tutkinta-asemalla voi olla asiakkaille siinä elämänvaiheessa suuri merkitys, ja palautetta pyytämällä heidän osallisuutensa toimintaan ja sen kehittämiseen voidaan pyrkiä varmistamaan. Lastensuojeluasiakkaiden keskuudessa syrjäytyminen tai riski syrjäytyä saattaa olla yleistä. Asiakkaiden osallisuuden kokemuksen vahvistaminen on yksi tärkeä tavoite niin nuorten kuin vanhempienkin nykyisen ja erityisesti tulevan toimintakyvyn kannalta. Palautteen avulla pyritään ensisijaisesti parantamaan Tutkinta-asemalla tehtävää työtä. Kyselyn avulla he saavat tietää asiakasryhmän mielipiteen omasta osallisuuden kokemuksestaan. Jos asiakkaalle ei tarjoa kunnollista tapaa ilmaista mielipidettään, voi sen esittäminen tuntua vaikealta. Monelle ihmiselle lastensuojelun rakenteet voivat näyttäytyä isoina ja moniulotteisina, joihin ei yksi ihminen pysty vaikuttamaan. Siksi palautteen mukana tulevassa saatekirjeessä asiakkaita tulee muistuttaa heidän mielipiteidensä tärkeydestä ja siitä, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon.

Palautteen keräämisellä annetaan mahdollisuus vaikuttamiseen, jolloin työntekijöillä on vielä mahdollisuus tehdä osallisuutta vahvistavaa työtä, vaikka nuoren arviointijakso Tutkinta-asemalla onkin jo päättynyt.

5 Kehittämistehtävä

Kehittämistehtävänämme on luoda kaksi asiakaspalautekyselyä, saatekirje sekä käyttöohjeistus Tutkinta-asemalle. Tavoitteenamme on luoda asiakaspalautekyselyt, jotka ovat monipuolisia, selkeitä, informatiivisia, asiakaslähtöisiä ja helposti käytettäviä.

Kyselylomakkeesta pyritään tekemään työväline jolla saadaan uutta tietoa koko työryhmälle. Asiakaspalautteella on tarkoitus kehittää Tutkinta-aseman työskentelyä entistä asiakaslähtöisemmäksi. Kyselylomakkeilla pyritään myös nuorten osallisuuden varmistamiseen ja kasvattamiseen.

Kehittämistehtävän kohderyhmänä ovat Tutkinta-aseman asiakkaat, jotka koostuvat arviointijaksolla olevista nuorista sekä heidän vanhemmistaan tai huoltajistaan. Vuositasolla asiakkaiksi tulee yli sata perhettä, joten kehittämistehtävämme kohderyhmää voisi pitää melko laajana. Arviointijaksolle tulevat nuoret ovat 13-17 -vuotiaita, joista osa on maahanmuuttajataustaisia. Niin ikään osa vanhemmista ovat eri kulttuurista. Tämän vuoksi kyselyssä on otettava huomioon mahdolliset vaikeudet suomen kielen ymmärtämisessä. Lisäksi kohderyhmällä saattaa esiintyä erilaisia oppimisvaikeuksia, jolloin kyselyn on oltava tarpeeksi selkeä ja ymmärrettävä, jotta se on käyttökelpoinen.

Jotta palautelomake olisi asiakaslähtöinen, aiomme tutustua lastensuojelua ja lastensuojelunuria sekä heidän vanhempiaan koskevaan kirjallisuuteen. Näin pyrimme varmistamaan sen, että kyselylomake ottaisi huomioon nuorten kehityksasteen ja muut mahdolliset erityispiirteet. Nämä vaikuttavat esimerkiksi kysymysten asetteluun ja kyselyn ulkoasuun sekä vanhempien näkökulman huomioimisen. Lastensuojelutyön ja nimenomaan arviointityön parantamisen Tutkinta-asemalla kannalta on olennaista tietää kenelle kysely on osoitettu ja miksi. Tämän lisäksi tutustumme osallisuutta käsittelevään kirjallisuuteen, sillä nuorten osallisuuden lisääminen on yksi kyselyn tavoitteista. Kyselyä rakennettaessa meidän tulee olla myös selvillä arviointityön lähtökohdista, jotta osaisimme nähdä palautekyselyn tuoman hyödyn ja käytettävyyden. On tärkeää tuntea asiakaskunta ja heidän parissaan tehtävä työ, jotta kyselystä tulisi mahdollisimman kattava, monipuolinen ja asiakaslähtöinen.

Teemme tiivistä yhteistyötä Tutkinta-aseman henkilökunnan kanssa ja käymme läpi teemoja, joita palautelomakkeessa tulisi käsitellä. Tutkinta-aseman työryhmän mietittyä mahdollisia kysymyksiä pidämme yhteisen palaverin jossa pohdimme mitkä kysymykset ovat kaikkein oleellisimpia mahdollisimman monipuolista palautetta saadaksemme.

Ennen kyselyn rakentamista tutustumme palautteen keräämisen menetelmään ja erityisesti strukturoidun kyselylomakkeen laatimiseen liittyviin periaatteisiin. Kysymykset linkittyvät Tutkinta-aseman arviointijaksoon, Tutkinta-aseman arvoihin sekä osallisuuteen, ja siksi käytämme niiden tueksi teoreettista tietoa.

Saatuamme Tutkinta-asemalta kysymykset jotka he haluavat sisällyttää asiakaspalautekyselyyn, muotoilemme ja jäsennämme ne sellaiseen muotoon, että nuoret sekä vanhemmat ymmärtävät ne. On tärkeää, että myös maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ymmärtävät kysymykset. Kyselystä on tarkoitus tehdä mahdollisimman johdonmukainen, systemaattinen ja kattava, mutta kuitenkin helposti ymmärrettävä eikä liian kuormittava. Kysymyksiin meidän tulee kehittää sopiva määrä vastausvaihtoehtoja, jotta asiakkaiden kokema mielipide palvelusta tulee selkeästi esille.

Kun olemme luonnostelleet palautelomakkeeseen tulevat lopulliset kysymykset ja vastausvaihtoehdot sekä lomakkeen ulkoasun, hyväksytämme sen Tutkinta-aseman henkilökunnalla. Otamme asiakaspalautekyselylomakkeessa huomioon sanamuodot, kysymysten asettelun, vastausvaihtoehtojen kattavuuden sekä palautelomakkeen loogisuuden. Hyväksynnän saatuaamme pohdimme, miten asiakaspalautetta konkreettisesti käytetään ja millä keinolla asiakas saa kyselyn täytettäväkseen. Lisäksi kirjoitamme palautekyselyn yhteyteen tulevan saatekirjeen, jonka tarkoituksena on motivoida asiakasta vastaamaan kyselyyn, sekä teemme palautteen keräämistä varten tarkoitetun ohjeistuksen työntekijöitä varten.

Saatuamme kyselylomakkeen lopulliseen muotoonsa esittelemme sen Tutkinta-asemalle ja aloitamme asiakaspalautekyselyjen testaamisen Tutkinta-aseman nuorilla. Tutkinta-aseman tutustuttua palautekyselyihin, saatekirjeeseen ja käyttöohjeistukseen pyydämme heiltä palautetta kyselystä ja keräämisjärjestelmästä ja otamme vastaan kehittämisehdotuksia jotka toteutamme. Pyydämme Tutkinta-asemalta työskentelyn loppuvaiheessa myös palautetta omasta työskentelystä.

6 Asiakaspalautekyselyn periaatteita

Asiakaspalautekyselyä luodessa on tärkeää tuntea teoriaa ja käytäntöjä sen keräämisestä, valmistamisesta ja hyödyntämisestä. Asiakaspalautetta kerätään, jotta asiakkaan ääni saataisiin kuuluviin. Asiakkaan ääni mahdollistaa työn kehittämisen. Asia-

kaspalautteen avulla voidaan vahvistaa hyviä käytäntöjä ja tiedostaa mitkä menetelmät toimivat asiakastyössä. Kyselytutkimuksella tarkoitetaan yksinkertaisesti sanottuna kvantitatiivista tiedonhankintaa strukturoidussa, kirjallisessa tai sähköisessä muodossa. (Paananen 2008: 89.)

Teimme Tutkinta-asemalle puolistrukturoidun kyselyn paperisena versiona. Päädyimme puolistrukturoituun kyselyyn Tutkinta-aseman henkilökunnan toiveesta. Heidän näkökulman mukaan puolistrukturoitu kysely on helppo ja nopea täyttää, sekä samanlaisesti informatiivinen ja siksi hyödyksi juuri tähän ympäristöön. Vanhemmille ja nuorille tehdään erilaiset kyselyt, jotta saadaan monipuolista tietoa eri näkökulmista. Kysely sisältää yhden avoimen kohdan. Työntekijät tarkastelevat kyselyn vastauksia, ja pystyvät niiden avulla kehittämään työtään.

Kyselylomakkeiden laatimista ohjaavat asiakaskyselyjen tietosisältöintressit. Käytettävissä olevan palvelutuotteen ollessa suhteellisen selkeä, on mahdollista keskittyä tuotteen laadunarviointiin asiakastyytyvääsyyttä mitattavien asiakaspalautekyselyjen avulla. (Paananen 2008: 89.) Tutkinta-asema tarjoaa lastensuojelun asiakkaille arviointipalvelua. Se koostuu useista osa-alueista kuten nuoren arvioinnista ja perhetyöstä. Asiakaspalautekyselyssä kysytään palautetta jokaisesta osa-alueesta, jotta nähdään miten ne on koettu ja mitä olisi voinut tehdä toisin. Kyselyihin on mahdollista liittää osioita, joissa kartoitetaan asiakkaan saaman palvelun merkityksiä suoriutumiselle ja palvelusta saatuja tai saaduksi koettuja hyötyjä. (Paananen 2008: 89). Tutkinta-asemalle luotavan kyselyn tarkoituksena on myös selvittää, kokeeko asiakas arvioinnin olleen hyödyllinen, ja onko esimerkiksi perheen tilanne parantunut arvioinnin aikana ja onko perhe kokenut osallisuutta arviointijakson aikana.

Kyselyllä pyritään asiakaslähtöisyyteen. Puhuttaessa laadusta tai tulosohtauksesta on huomioitava myös asiakkaan sana. Asiakkaan antama palaute on työntekijälle parasta tietoa työn osuvuudesta ja vaikuttavuudesta ja se toimii keskeisesti työn arvioinnin välineenä. (Salmela 1997: 11.) Asiakkaan antaman palautteen avulla Tutkinta-aseman työntekijät voivat kehittää työtään, ja näin parantaa tulevien asiakkaiden saamaa palvelua. Palautteen antaminen voi olla myös asiakkaalle mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi sekä osallistua työn kehittämiseen.

6.1 Palautteen hankinnan perusedellytykset

Ensimmäinen perusedellytys palautteen hankinnalle on se, että tarve palautteelle tiedostetaan ja perustellaan. Perusteluita voivat olla esimerkiksi asiakaslähtöisen, voimaannuttavan palvelukulttuurin vahvistaminen, palvelujen ja palvelutyön kehittäminen, palvelun tehostaminen, palvelujen tai palvelutyön laadun ja vaikuttavuuden arviointi, asiakkaiden palveluja ja palvelurakenteita koskevien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen. (Paananen 2008: 89-90.) Tekemämme asiakaspalautekysely tulee Tutkinta-aseman henkilökunnan käytettäväksi. Henkilökunta pystyy sen avulla kehittämään asiakaslähtöisyyttä ja tarjoamaansa palvelua sekä tehostaa sitä tuloksien avulla. Asiakkaat pystyvät palautetta antamalla vaikuttamaan tulevien asiakkaiden saamaan palveluun, koska heidän vastauksistaan selviää miten he ovat kokeneet arviointijakson. Palautteen avulla selviää myös asiakkaan kokemus osallisuudesta. Sen avulla henkilökunta voi entisestään kehittää osallisuuden tukemista arviointijakson aikana.

Toisena perusedellytyksenä on asioiden, joista halutaan palautetta, määrittelemineen. Tässä on kyseessä rajaaminen ja asiasisältöjen täsmentäminen. Palaute voi olla avoin eli spontaani palaute, kehittämisen kohteena olevat toiminnot tai osatoiminnot ja strukturoitu palveluprosessia koskeva palaute. (Paananen 2008: 90.) Tekemämme kysely keskittyi puolistrukturoituun palveluprosessia koskevaan palautteeseen. Se on jäsennetty arviointijakson etenemisen mukaan, ensimmäisenä käsitellään tuloa ja lopuksi jakson loppuvaihetta. Kysely kattaa koko arviointijakson ja oleelliset vaiheet sekä niiden merkityksellisyyden.

Paanasen (2008: 90) mukaan kolmanneksi tulee arvioida palautteen hankintatapoja ja valita näistä tilanteen ja kohteeseen sopiva vaihtoehto tai niiden yhdistelmä. Sekä Tutkinta-asema, että kyselyn tekijät ovat päätyneen kirjalliseen kyselyyn, jonka täyttämisen tulee olla nopeaa, helposti ymmärrettävää ja johdattelematonta, mutta samalla kattavaa ja monipuolista. Yhteistä kaikille tapauksille toteutuksen edellytyksenä on toteutuksen avoimuus, riittävä systemaattisuus ja se, että palautteen hankinta ja analysointi ja tulkitseminen tapahtuvat yhdenmukaisella ja yhdessä sovitulla tavalla (Paananen 2008: 90). Jotta nämä kriteerit täytyisivät, loimme palautekyselyn kanssa lähetettävän saatekirjeen, jossa kerrotaan vastaajalle palautteen antamisen tarkoitus ja merkitys. Jotta palautetta kerättäisiin systemaattisesti ja sitä analysoitaisiin yhdenmukaisesti, kirjoitimme ohjeistuksen, miten asiakaspalautekyselyä käytetään ja miten tuloksia voidaan hyödyntää ja käyttää.

Asiakaspalautelomake aloitetaan yleensä kohteliaalla puhuttelulla ja vastausohjeilla. Sen jälkeen voi olla kysymys taustatiedoista. Varsinaisen kysymykset tulevat taustatietojen jälkeen. Loppuun voi sijoittaa avoimen kysymyksen ja kiittää vastaajaa vaivannäöstä ja mielenkiinnosta. (Salmela 1997: 94.) Laatimaamme kyselylomakkeeseen laitettiin taustatietojen kysymykseksi vain osaston numero jolla vastaaja on ollut tai jolla vastaajan lapsi on ollut. Näin mahdollistetaan palautteen anonyymius ja se, että palaute päätyy oikealle osastolle ja työntekijöille jotka ovat tehneet perheen kanssa työtä. Ohjeet sijoitetaan lomakkeen alkuun ja kirjoitetaan eri fontilla kuin varsinaiset kysymykset. Ohjeiden tulee mahdollisuuksien mukaan päteä koko lomakkeen ajan. Jos ohjeita muutetaan kesken lomaketta, se on selvennettävä kunnolla. Olisi vältettävä sellaista tilannetta, jossa vastaaja joutuu palaamaan usein lomakkeen alkuun tarkistamaan ohjetta. Ohjeiden sanamuotona tulisi käyttää mieluummin myönteistä kehoitus kuin negatiivista. (Salmela 1997: 97.) Tarkoituksena oli tehdä mahdollisimman selkeä kyselylomake ja siihen mahdollisimman selkeät ja lyhyet ohjeet.

6.2 Asiakaspalautekyselyihin liittyviä haasteita

Asiakaspalautekyselyä tehdessä on syytä pohtia ja tiedostaa siihen liittyviä haasteita ja riskejä ja pyrkiä minimoimaan niitä. Kyselyjen toteutukseen voi liittyä tilanteesta riippuen kriittisiä seikkoja. Kyselyn vastausaktiivisuus on ollut monissa sosiaaliviraston palveluissa vähäinen. (Paananen 2008: 92.) Asiakkaita ei voi pakottaa vastaamaan kyselyyn, mutta heitä voi motivoida siihen. Yksi motivaatiota nostava tekijä voi olla kyselyn mukana asiakkaalle menevä saatekirje. Siinä kerrotaan miksi palaute on tärkeä. Saatekirjeeseen on myös mahdollista kirjoittaa työryhmältä terveiset suoraan asiakkaalle, mikä voi tehdä palautteen pyytämisestä merkityksellistä yksilöllistämällä. Palautteeseen vastaamista puoltaa myös arviointijakson aikana tehty työ, joka on ollut perheen kanssa intensiivistä. Jos palautekysely lähetetään noin kahden viikon jälkeen arviointijakson loppumisesta, ovat Tutkinta-aseman työntekijät vielä hyvässä muistissa eikä yhteys ole vielä katkennut. Näin ollen vastaaminen voi olla helpompaa, kuin esimerkiksi pitkän ajan päästä arviointijakson loppumisesta. Asiakaspalautekysely on mahdollista antaa täytettäväksi myös arviointijakson viimeisenä päivänä, jolloin vastaajan ei tarvitse lähettää sitä takaisin Tutkinta-asemalle.

Asiakaspalautteesta saadun tiedon hyödyntäminen jää usein vaillinnaiseksi. Tämä voi johtua monista tekijöistä. Tiedon hyödyntämiseen voi vaikuttaa se, että asiakaskyselyt ovat sosiaalipalveluissa suhteellisen uusi menettely. Myös asiakaspalautteen rooli pal-

velun kokonaisvaltaisessa kehittämisessä ja arvioinnissa on jäänyt osittain epäselväksi. Asiakaskyselyjen tilastomuotoisen informaation käytössä ja tulkinnessa on voinut olla puutteita. (Paananen 2008: 92.) Asiakaspalautteen hyödyntämistä Tutkinta-asemalla puoltaa työntekijöiden suuri motivaatio kehittää omaa työtään. Tarve asiakaspalautekyselyn kehittämiseen on tullut henkilökunnalta, joka on toivonut välinettä kerätä systemaattisesti palautetta. Tutkinta-aseman henkilökunta kokee, että asiakkailta saaman palautteen avulla he saavat uutta tietoa tai konkreettista pohjaa vanhalle tiedolle ja näin ollen pystyvät kehittämään ja tukemaan työtään ja käytettäviä menetelmiä. Henkilökunnalle on kirjoitettu ohje palautteen käyttämisestä ja purkamisesta. Tällöin tietoa pystytään hyödyntämään kokonaisvaltaisemmin.

Kyselylomakkeessa voi ilmetä virheitä, jotka vaikuttavat vastaamisen vaikeuteen. Tällaisia voivat olla esimerkiksi epäselvä tai puutteellinen johdanto tai ohjeet, epäselvä ulkoasu, kyselyn ymmärtämisen vaikeus ja monimutkaiset lauserakenteet. Näitä ongelmia pohdittiin kyselylomaketta rakentaessa. Tarkoituksena oli tehdä kyselylomakkeesta selkeä, jotta nuori ja vanhemmat pystyvät vastaamaan niihin ilman suuria ponnisteluja. Virheiden minimoimiseksi asiakaspalautekyselyä on testattu ennen julkaisua. Kyselyssä on selkeitä kysymyksiä yksityiskohtaisiin asioihin. Vastaajalla on myös mahdollisuus olla vastaamatta kysymykseen jota ei ymmärrä. Jos näin tapahtuu usean kysymyksen kohdalla, tai toistuvasti useissa kyselylomakkeissa, on syytä pohtia mistä se johtuu ja voiko kysymyksen kysyä eri tavalla tai asetella sen uudelleen. Kyselyn ollessa valmis kysyimme nuorilta ja vanhemmilta mielipidettä kyselyn täytettävyydestä ennen kuin kysely lopullisessa muodossa julkaistiin. Näin epäkohtiin voitiin puuttua varhaisessa vaiheessa.

7 Asiakaspalautekyselyn toteutusvaihe

Prosessimme asiakaspalautekyselyn luomiseen alkoi kysyttyämme Tutkinta-asemalta, onko heillä jotain kehittämistehtävää tarjottavana opinnäytetyön aiheeksi. Kysyimme opinnäytetyön aihetta juuri Tutkinta-asemalta, sillä toinen opinnäytetyön tekijöistä suoritti työelämän harjoitteluaan siellä. Tämän lisäksi molemmat opinnäytetyön tekijät olivat kiinnostuneita lastensuojelussa tehtävästä arviointityöstä. Tutkinta-aseman henkilökunta käsitteli pyyntöämme koko talon yhteisessä kokouksessa. Kehittämistarpeena nähtiin systemaattisen palautteen kerääminen, joka oli selkeä puute toiminnassa. Tut-

kinta-asema ehdotti meille kehittämistehtäväksi asiakaspalautejärjestelmän luomista kyselylomakkeen muodossa.

Kun kehittämistehtävä oli selvillä, neuvottelimme Tutkinta-aseman kanssa yksityiskohdista. Tutkinta-asema toivoi puolistrukturoitua, nopeasti täytettävää ja informatiivista kyselylomaketta, jonka nuoret sekä heidän vanhempansa voisivat arviointijakson päätyttyä täyttää. Tutkinta-asema halusi nuorille ja vanhemmille erilliset lomakkeet, sillä siten saadaan heidän näkemyksensä mukaan tietoa eri näkökulmasta. Sovimme myös aikataulutuksesta sekä siitä, että Tutkinta-asema antaa meille viitekehyksen kysymysten laatimiseen.

Lähdimme pohtimaan asiakaspalautekyselyn valmistamista Tutkinta-aseman arvojen pohjalta, etsien samalla aihetta tukevaa teoriaa. Halusimme asiakaspalautekyselyn olevan toimiva, joten haimme siihen tukea asiakaspalautetta ja kyselylomakkeiden valmistusta koskevasta teoriasta. Jotta asiakaspalautekysely olisi mahdollisimman asiakaslähtöinen, perehdyimme myös teoriaan kyselylomaketta täyttävästä kohderyhmästä. Koska asiakaspalautejärjestelmällä pyritään osallisuuden tukemiseen, etsimme myös siitä teorialtetta.

Olemme käyttämämme teorian ja Tutkinta-aseman antaman viitekehyksen avulla luo- neet kysymykset asiakaspalautekyselyihin. Teoreettisessa tarkastelussa nousi esille syitä, joiden takia lastensuojelun asiakkaaksi tullaan. Näitä syitä olivat esimerkiksi kou- lussa käymättömyys, ristiriidat vanhempien kanssa, huono psyykkinen tai fyysinen kun- to, ongelmat lain kanssa sekä rajattomuus. Nämä elementit on huomioitu osa-alueessa tilanteen muutos. Tarkoituksena on selvittää, ovatko nuoren ongelmat lieventyneet, kasvaneet tai poistuneet Tutkinta-aseman arviointijakson aikana.

Teoreettisessa tarkastelussa nousi esille vahvana vanhemmuuden tukemisen tärkeys. Olemme huomioineet tämän, ja lisänneet vanhempien kyselyyn kysymyksen, jossa selvitetään ovatko vanhemmat saaneet arviointijakson aikana riittävästi tukea van- hemmuuteen esimerkiksi kotiharjoittelun aikana. Kyselystä selviää myös, saivatko van- hemmat tietoa omista oikeuksistaan ja pääsivätkö he tuomaan mielipiteensä esille kos- kien lapsen ja perheen jatkosuunnitelmaa.

Turvallisuus ja osaston ilmapiiri on huomioitu omassa osiossaan. Aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen tutustumalla huomasimme, että turvallisuuteen liittyy useita аспектеja,

kuten fyysinen ja henkinen koskemattomuus, säännöt sekä tasa-arvoinen kohtelu. Kyselyn avulla on mahdollista selvittää millaisena nuoret kokevat osaston ilmapiirin. Lisäksi on mahdollista saada nuorilta tietoa heidän mielipiteistään osaston säännöistä sekä siitä, kokivatko he pelottavia tilanteita osastolla.

Yksi opinnäytetyömme tavoitteista, osallisuuden tukeminen näkyy kyselyssä osana alueena ”Mielipiteen huomioiminen”. Teoreettisen kirjallisuuden mukaan nuoren mielipiteiden ja ajatusten kuunteleminen sekä huomioiminen antaa nuorelle mahdollisuuden osallistua työn kehittämiseen. Osallisuuden toteutuminen antaa nuorelle kirjallisuuden mukaan myös mahdollisuuden kehittää omaa tulevaisuuttaan. Kyselyn avulla Tutkinta-asema saa tietoa, miten asiakkaat ovat kokeneet osallisuuden toteutumisen arviointijakson aikana. Tämän tiedon avulla työntekijöiden on mahdollista huomioida nuoren osallisuus entistä paremmin tulevaisuudessa.

Saatuamme Tutkinta-asemalta teemat ja aihepiirit, joita he toivoivat kyselyssä käytettävän, aloimme rakentamaan kahta erillistä asiakaskyselyä. Tämän jälkeen ryhdyimme hahmottelemaan kysymyksiä, jakaen ne eri aihepiirien, kuten esimerkiksi tulotilanne ja omaohjaajuus, alle. Kysymyksiä laadittaessa kiinnitimme huomiota, että ne ovat neutraaleja eivätkä johdattele vastaajaa tiettyyn vastausvaihtoehtoon. Kiinnitimme huomiota myös kysymysten järjestykseen ja vastausvaihtoehtojen määrään. Pyrimme tekemään kysymyksistä selkeitä ja tarpeeksi kattavia, jotta ne olisivat helposti vastattavissa mutta informatiivisia henkilökunnalle. Huomioimme kyselyä tehdessä sen visuaalisen ilmeen, jotta se ei vaikuttaisi liian raskaalta tai epäselvältä. Kyselyiden ollessa valmiita hyväksytimme ne Tutkinta-aseman henkilökunnalla. Saimme muutaman korjausehdotuksen, jotka toteutimme ennen kuin aloitimme asiakaspalautekyselyn testaamisen Tutkinta-aseman nuorilla. Testaamisen päätyttyä suunnittelimme kyselylomakkeeseen liitettävän saatekirjeen sekä kirjoitimme kirjallisen ohjeistuksen kyselylomakkeen käytöstä henkilökunnalle.

7.1 Asiakaspalautekyselyn testaus

Testatessamme asiakaspalautekyselyä keskityimme Tutkinta-aseman nuoriin, sillä koimme saavamme aikuisen näkökulman vanhemman lomakkeesta henkilökunnalta. Nuorten mielipiteistä lomaketta kohtaan meillä ei sen sijaan ollut minkäänlaista suuntaa-aviivaa, jonka vuoksi halusimme heidän mielipiteensä lomakkeesta ennen sen virallista käyttöönottoa. Testaamisen ansiosta saimme esimerkiksi viitteen siitä, kauanko vastaamiseen kuluu aikaa, jonka laitoimme näkyville myös saatekirjeeseen.

Kyselylomakkeiden testaaminen tapahtui Tutkinta-asemalla. Ympäristö oli rauhallinen, esimerkiksi toimisto tai olohuone. Testaustilanteessa oli mukana nuori, sekä toinen asiakaspalautekyselyn tekijöistä. Kaikki nuoret, joita pyydettiin testaamaan kyselyä, osallistuivat siihen vapaaehtoisesti. Jokaiselle nuorelle kerrottiin mikä asiakaspalautteen ja sen testaamisen tarkoitus on. Nuorille kerrottiin myös, että kyselyn täyttämisen jälkeen heiltä kysytään kysymyksiä asiakaspalautekyselyyn liittyen. Kysymykset koskivat kyselyn ulkomuotoa, kysymyksiä ja täytettävyyttä.

Kaikille nuorille painotettiin, että kysely on anonyymi, jonka johdosta testaajan ei tarvitse näyttää vastauksia kyselylomakkeen tekijälle. Kaikilta nuorilta kysyttiin kuitenkin saako tekijä katsoa vastaukset, ja jokaiselle nuorille se sopi. Sen ansiosta kyselyn täytettävyyttä oli helpompi arvioida. Kaikille nuorille kerrottiin myös, että heidän antamansa palaute kirjataan opinnäytetyöhön.

Kolme ensimmäistä testaajaa olivat vielä arviointijaksolla Tutkinta-asemalla. Viimeisen testaajan arviointijakso oli päättynyt noin kuukausi ennen testaamista. Testaukseen osallistui eri ikäisiä tyttöjä ja poikia, joista kolme oli suomalaistaustaisia ja yksi maahanmuuttajataustainen nuori.

Ensimmäinen testaaja oli 16-vuotias suomalainen tyttö. Ensivaikutelman mukaan testaajan mielestä kysely näytti pitkältä. Hän aloitti kuitenkin heti kyselyn täyttämisen ilman epäröintiä. Testaajan oli hankalaa vastata ensimmäiseen kysymykseen, sillä hänen oli vaikea muistaa tulotilannettaan, koska siitä oli jo pitkä aika. Sen perusteella emme lisää vastausvaihtoa ”en muista”, koska vastausvaihtoehdosta löytyy jo kohta ”vastaanotto ei ollut erityisen huono tai erityisen hyvä” jonka voi valita jos ei muista tulotilannettaan.

Kysymyksen ”Millaisena koit Tutkinta-aseman säännöt ja käytännöt?” vastausvaihtoehto ”Säännöt ja käytännöt selkeyttivät arkea” oli testaajan mielestä epäselvä, joten sana selkeyttivät vaihdettiin sanaksi helpottivat. Ensimmäisellä testaajalla meni kyselyn vastaamiseen 15 minuuttia. Testaaja vastasi kaikkiin kysymyksiin. Kysytty testaajalta vaikuttiko kysely tehtynä edelleen pitkältä, testaajan mielestä se ei enää vaikuttanut. Samoin testaajalta kysyttiin, olisiko kyselyyn vastaaminen miellyttävämpää, jos kysely olisi esimerkiksi värillisellä paperilla. Testaajan mielestä valkoinen selkeyttää kyselyä.

Toinen testaja oli 15-vuotias maahanmuuttajataustainen poika. Hänen asiakaspalautelomakkeensa oli edelliseltä testaajalta saamien tietojen pohjalta korjattu lomake. Toisen testajan mielestä yksikään kysymys ei ollut vaikea tai epäselvä. Toisella testajalla meni kyselyyn vastaamiseen 5 minuuttia. Testajan mielestä kysely oli vähän liian pitkä. Kysyttäessä oliko kysely vaikea vai helppo, testaja vastasi, että ihan helppo. Kysyttäessä ulkomuodosta, ja siitä olisiko kysely parempi värillisellä paperilla, testajan mielestä oli ihan sama minkä näköinen asiakaspalautekysely on.

Toinen testaja ei ollut niin motivoitunut kyselyn testaamiseen kuin ensimmäinen, eikä hän vastannut täydennettäviin ja avoimiin kysymyksiin. Vastaukset rastittaviin kysymyksiin vaikuttivat kuitenkin harkituilta sillä perusteella, ettei testaja esimerkiksi vastannut aina ensimmäistä vaihtoehtoa.

Kolmas testaja oli 15-vuotias suomalainen poika. Hän aloitti kyselyn tekemisen heti, ilman epäröimistä. Kolmas testaja vastasi kaikkiin kysymyksiin lukuun ottamatta viimeistä avointa kysymystä. Testaja vastasi myös täydentäviin kysymyksiin ja vastaukset vaikuttivat harkituilta. Kyselyn täyttämiseen meni 5 minuuttia. Kolmannen testajan mielestä kyselylomake oli sopivan pituinen. Kysymykset olivat testajan mielestä helppoja eikä hän löytänyt epäselviä tai vaikeita kysymyksiä. Testajan mielestä kyselyn ulkomuoto oli hyvä.

Neljäs testaja oli 15-vuotias suomalainen tyttö jonka arviointijakso on päättynyt noin kuukausi ennen testaamista. Testaja ei aluksi olisi jaksanut täyttää kyselyä, koska pelkäsi että siihen menee kauan aikaa, mutta täytti sen silti. Kyselyn täyttämiseen meni 5 minuuttia. Täyttämisen jälkeen tyttö naureskeli itselleen, sillä täyttämiseen ei mennytkään pitkään. Neljäs testaja vastasi kaikkiin kysymyksiin, myös avoimiin kohtiin. Testajalle sopi, että kyselyn laatija katsoi vastaukset. Vastaukset näyttivät harkituilta, sillä testaja oli vastannut loogisesti joka kysymykseen. Testajan mielestä kysely oli sopivan pitkä, kysymykset olivat sopivan helppoja eikä testaja löytänyt kysymyksiä, joita ei ymmärtänyt. Testajan mielestä kysely oli selkeä, ja hänen mielestään kysely valkoisella paperilla on parempi kuin värillisellä.

7.2 Saatekirje sekä henkilökunnan käyttöohjeistus

Asiakaspalautekyselyn mukaan liitetään saatekirje, jotta asiakkaalle selviäisi, mistä on kyse. Saatekirjeen tarkoitus on kertoa vastaajalle mitä kysytään ja miksi, sekä motivoida asiakas vastaamaan kyselyyn. Saatekirje ei saa olla liian vaikeaselkoinen tai pitkä,

alle sivun mittainen saatekirje on sopivan pituinen. Saatekirjeessä myös kerrotaan ohjeet vastaamiseen. (Oulun kauppaoppilaitos, nd.) Koska Tutkinta-asema toivoo mahdollisimman paljon vastauksia kyselyihin nuorilta ja heidän vanhemmiltaan, toimivalla saatekirjeellä voidaan motivoida asiakas vastaamaan.

Saatekirje sisältää lähettävän tahon yhteystiedot ja taustat, minkä lisäksi kerrotaan mitä kyselyllä haetaan ja mitä siitä saadulla tiedolla aiotaan tehdä. Saatekirjeessä kerrotaan kyselyn merkitys ja käyttötarkoitus, minkä lisäksi kirje sisältää tiedot kyselyyn vastaamisesta ja siihen kuluvan ajan sekä ohjeet kyselyn palautustavoista. Saatekirjeessä tulee myös muistuttaa, että kyselystä saatavat tiedot ovat luottamuksellisia ja että kyselyyn vastaavat henkilöt pysyvät nimettöminä. Kirjeen loppuun liitetään kiitos vastaamisesta. (Oulun kauppaoppilaitos, nd.) Jotta mahdollisimman moni asiakas vastaa asiakaskyselyyn, on saatekirjeen oltava laadukas.

Henkilökunnan avuksi kirjoitimme käyttöohjeistuksen, joka toimitetaan jokaiselle osastolle. Ohjeistuksesta käy ilmi kyselyn tarkoitus, käyttötavat ja ehdotus vastausten purkamiseen. Ohjeistuksesta käy ilmi myös kyselyiden ja saatekirjeen sijainti Tutkinta-aseman tietokoneilla.

8 Arviointi

Tavoitteenamme oli luoda kaksi erillistä asiakaspalautekyselyä jotka ovat monipuolisia, selkeitä, informatiivisia, asiakaslähtöisiä ja helposti käytettäviä. Jotta asiakaspalautteet tulisivat hyödyksi ja Tutkinta-aseman työskentely tulisi entistä asiakaslähtöisemmäksi, kyselylomakkeesta tulee työväline, josta saadaan uutta tietoa koko työryhmälle. Palautteista nousseet positiiviset asiat tai epäkohdat antavat mahdollisuuden kehittää toimintatapoja tulevien asiakkaiden kanssa tehdyssä työssä.

Saimme palautetta yhteensä kymmeneltä Tutkinta-aseman ohjaajalta, minkä lisäksi vastaaja ohjaaja kirjoitti meille kirjallisen palautteen työelämäkumppanin puolesta. Palaute oli myönteistä, ja palautteen mukaan kysely on kattava ja toimivan oloinen. Ohjaajat kuvasivat kyselyä myös tarkoituksenmukaiseksi, ja he pitivät kyselyn sisältämiä kysymyksiä hyvinä ja aiheellisina. Toisaalta henkilökuntaa huoletti, onko nuorille tarkoitettu kysely liian pitkä, mutta he eivät kuitenkaan kokeneet, että mitään kysymyksiä voisi poistaa. Saimme myös lomakkeisiin palautetta avointen kysymysten osalta, sillä

henkilökunta koki, että vastausviivoja voisi olla enemmän. Teimme tämän muutoksen kyselylomakkeisiin henkilökunnan toiveiden mukaisesti.

Saimme ristiriitaista palautetta siitä, milloin kyselylomake tulisi antaa nuorille. Osa työntekijöistä koki, että se olisi kannattavinta antaa täytettäväksi ennen osastolta lähtemistä, kun taas osan mielestä muutaman viikon rauhoittumisaika ennen kyselyn täyttämistä olisi hyvä. Olemme kirjoittaneet henkilökunnan käyttöohjeistukseen, että on työntekijöiden harkinnassa, milloin kysely annetaan nuorelle täytettäväksi. Yhdestä saamastamme palautteesta nousi huoli anonymiteetin varmuudesta. Koemme, että anonymiteettiä puoltaa ehdottamamme puolen vuoden käsittelyaika.

Tutkinta-aseman vastaavan ohjaajan näkemyksen mukaan asiakaspalautekyselyn avulla saadaan pitkällä aikavälillä osastokohtaisesti laajalti palautetta. Palautteen avulla on myös mahdollista nähdä laajempia kehittämiskohteita. Arvioni- ja vastaanottotyö voi olla ajoittain hyvin hektistä, jolloin palautteen keräämiseen ei löydy riittävästi resursseja. Vastaava ohjaaja kokee, että opinnäytetyömme vastaa näihin haasteisiin ja että sen tarve on merkittävä.

Arvioidessamme opinnäytetyötä tavoitteidemme pohjalta voimme todeta, että olemme saavuttaneet tavoitteet. Olemme luoneet Tutkinta-asemalle kaksi erillistä kyselylomaketta, jotka Tutkinta-aseman henkilökunta koki toimiviksi. Testaamisen avulla saimme varmuutta lomakkeiden käytettävyyteen, selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Tämän lisäksi tavoitteidemme mukaisesti teimme Tutkinta-asemalle kyselyihin liitettävän saatekirjeen sekä käyttöohjeistuksen henkilökunnalle. Työskentelymme eteni alussa tekemämme aikataulun mukaisesti.

Teoreettisen tarkastelun ja teorian hyödyntämisen avulla asiakaspalautekyselyt saivat vahvan pohjan, jota tuki Tutkinta-aseman henkilökunnan antama arvoihin perustuva viitekehys. Kirjallisuuteen tutustumalla onnistuimme luomaan kyselyt, joiden kysymyksillä oli vahva yhteys teoriaan. Teorian avulla meidän oli mahdollista varmistaa, että kyselyiden kysymykset ovat sisällöltään informatiivisia. Tämän lisäksi kyselyitä tehdessä huolehdimme, että niistä näkyvät Tutkinta-aseman arvot.

Kyselyiden järjestys on johdonmukainen ja myötäilee Tutkinta-asemalla tehtävän arviointityön rakennetta. Saamamme palautteen mukaan koemme kyselyiden olevan sopi-

van pituiset ja kieliopillisesti ymmärrettävät. Koemme, että kyselyn jokainen osa-alue on tärkeä ja työn kehittämisen kannalta olennainen.

9 Pohdinta

Kehittämistehtävän onnistumiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi olimme laatineet toimivan suunnitelman, joka oli riittävän tarkka ja monipuolinen. Suunnitelman avulla toimimme järjestelmällisesti, vaihe kerrallaan. Yhteistyö työelämän kumppanin kanssa oli riittävää sekä toimivaa, ja koimme saavamme tarpeeksi tukea ja kannustusta. Yhteistyön toimivuutta lisäsi entisestään jo aiempi kontakti Tutkinta-asemalle. Työntekijät suhtautuivat myönteisesti kehittämistehtävää kohtaan, mikä mahdollisti aikataulussa pysymisen. Asiakaspalautejärjestelmää laadittaessa pidimme tärkeimpänä Tutkinta-aseman tyytyväisyyttä tuotokseemme. Tiedostimme henkilökunnan olevan oman alansa asiantuntijoita. Teimme kyselyt Tutkinta-aseman henkilökunnan näkökulmasta niiden käytettävyyden varmistamiseksi. Omaan motivaatiotamme lisäsi Tutkinta-aseman vahva sitoutuminen opinnäytetyöprosessiimme.

Koemme onnistuneemme toimivan asiakaspalautejärjestelmän luomisessa. Kyselyt ovat selkeitä ja johdonmukaisia. Niiden antama informaatioarvo on työn kehittämisen kannalta suuri. Uskomme kyselyiden tavoitteen, osallisuuden tukemisen, välittyvän kyselyistä. Tärkeä elementti onnistumisen kannalta oli mahdollisuus testata kyselylomaketta Tutkinta-aseman nuorilla. Tällä saimme myös varmistuksen, ettei kysely ole nuorten mielestä liian kuormittava tai vaikeaselkoinen. Näkemyksemme mukaan kysely kattaa arviointijakson olennaiset osa-alueet, jolloin kyselyistä saatava palaute antaa mahdollisuuden kehittää arviointijaksoa kokonaisvaltaisesti. Vaikka kyselyt eivät anna työntekijöille suoria vastauksia, se kuitenkin osoittaa mahdollisen kehittämistarpeen suunnan.

Pohdimme myös, mitä olisimme voineet tehdä toisin. Koemme, että pienillä lisäresursseilla kyselyn testaaminen vanhemmilla olisi antanut meille lisää asiakaslähtöistä tietoa. Halusimme kuitenkin suunnata rajalliset resurssimme nuorten mielipiteiden selvittämiseen testaamisen avulla. Jos aikataulumme olisi sen sallinut, olisimme voineet lähettää kyselyitä asiakkaiden koteihin vastaamismotivaation tunnustelemiseksi. Oლისimme halunneet myös laajentaa kyselyt sähköiseen muotoon, mutta koimme sen viivyttävän prosessiamme liikaa.

Mielestämme kyselyiden käytettävyyttä on syytä selvittää pilotoinnin avulla. Pilotoinnin on oltava tarpeeksi järjestelmällinen ja pitkäkestoinen. Ehdotamme Tutkinta-asemalle, että he valitsisivat yhden laitoksen osastoista pilotoimaan kyselyitä. Sopiva pilotointiaika voisi olla esimerkiksi puoli vuotta, jonka jälkeen kyselyitä voi vielä tarvittaessa muokata. Jos kyselyt osottautuvat pilotoinnissa toimiviksi, voi Tutkinta-asema siirtää sen myös sähköiseen muotoon monipuolisuuden takaamiseksi. Asiakaspalautejärjestelmää voi myös markkinoida Helsingin kaupungin toiselle nuorten arviointi- ja vastaanottoyksikölle. Tutkinta-asema voi halutessaan käyttää saamiaan vastauksia oman toimintansa selvittämiseen tutkimuksen avulla.

Parhaimmillaan kysely lisää nuorten osallisuutta arviointijakson aikana. Asiakaspalautejärjestelmä voi myös kehittää Tutkinta-aseman työtapoja entistä asiakaslähtöisemmäksi. On tärkeää antaa asiakkaalle mahdollisuus tuoda oma kokemus ja mielipide esille. Ihannetilanne olisi, että asiakaspalautekyselyjä käytetään järjestelmällisesti ja niiden antamaa tietoa käytetään työn kehittämiseen. Myös kyselyiden esille tuomat onnistumiset ovat osa työntekijöiden ammatillista kasvua. Toivomme, että asiakaspalautejärjestelmän avulla saavutetaan entistä asiakaslähtöisempää lastensuojelutyötä. Koemme asiakaslähtöisyyden olevan yksi tärkeimmistä elementeistä Suomessa tehtävässä lastensuojelutyössä.

Lähteet

Ahonen, Päivi – Lamminmäki Sara, Suoheimo, Maria - Suokas, Markku - Virtanen, Pertti: 2011, Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen, Tekesin katsaus 281/201. Helsinki

Arffman, Ulla 2012 Työyhteisön kehittäminen: turvallisuus, Tutkinta-asema. Helsinki.

Heino, Tarja 2007: Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus perheistä ja lapsista tilastolukujen takana. Stakes.
<http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/T30-2007-VERKKO.pdf>. Verkkodokumentti. Luettu 20.11.2012.

Hotari, Kaisa-Elina - Oranen, Mikko - Pösö, Tarja 2009: Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Toim. Bardy, Marjatta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy

Hämäläinen, Juha 1999: Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto.

Hämäläinen, Juha 2007: Nuorisokasvatuksen teoria sosiaalipedagogisessa kehityksessä. Teoksessa Nuorisokasvatuksen teoria - perusteita ja puheenvuoroja. Toim. Nivala, Elina ja Saastamoinen, Mikko. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisu 73. Tampere: Tampereen Yliopistopaino

Juujärvi, Soile - Myyry, Liisa - Pessa, Kaija, 2007: Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Kanaoja, Aulikki - Lähteinen, Martti – Marjamäki, Pirjo (toim.) 2010: Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy

Kansaneläkelaitos 2011: GAS-menetelmä Kelan kuntoutuksen tavoitteiden laatiin ja arviointiin. Verkkodokumentti. <
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301210120315SV>> Luettu 20.11.2012

Kansanuutiset 2012: Neljä nuorta päivässä eläkkeelle mielenterveysongelmien takia. Verkkodokumentti. <<http://www.kansanuutiset.fi/uutiset/kotimaa/2883265/nelja-nuorta-paivassa-elakkeelle-mielenterveysongelmien-takia>>. Luettu 22.3.2012.

Karlsson, Liisa 2008: Lasten osallisuus – lapsinäkökulmainen toiminta, päätöksenteko ja tutkimus. Teoksessa Lapsiasiavaltuutetun vuosikirja: Lapsella on oikeus osallistua. Lapsiasiavaltuutetun vuosikertomus 2008. Verkkodokumentti.
 <http://www.lapsiasia.fi/c/document_library/get_file?folderId=97173&name=DLFE-20209.pdf> . Luettu 4.4.2013.

Kujala, Virpi 2003: Jaetun vanhemmuuden mahdollisuudet. Sijoitettujen lasten vanhempien ryhmätoiminnan opas. Helsinki: Sininauhaliitto.

Kuoppala, Tuula – Säkkinen, Salla, 2011, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Lastensuojelu 2010, Tilastoraportti 29/2011. Helsinki.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005. Annettu Helsingissä 29 päivänä huhtikuuta 2005.

Lasso, 1999, Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki: Suomen kuntaliiton laatu-projekti.

Oulun kauppaoppilaitos nd: Saatekirje. Verkkodokumentti.
<http://materiaali.osao.fi/kaul/verkko-o-pe-tus/merkonomi/asiakaspalvelu_ja_markkinointi/markkinointitutkimus/viikko%203/saatekirje.htm>. Luettu 4.3.2013.

Paananen, Ilkka-Tapani 2008: Näkokulmia asiakaspalautteen keräämiseen. Teoksessa Borg, Pekka – Högnabba, Stina – Kilponen, Marja-Riitta – Kopisto, Kaisa – Korteniemi, Pertti – Paananen, Ilkka-Tapani- Pietilä, Nina (toim.): Arviointi työtavaksi – kokemuksi asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja: Yliopistopaino. 88-96.

Pitkänen, Miia 2011: Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 26. Yliopistopaino.

Ranne, Kaarina 2005: Sosiaalipedagogiikka koulutuksessa ja työelämän kehittämisessä. Teoksessa Kaarina Ranne – Sankari, Anne – Rouhiainen-Valo, Tuula – Rousunen, Tuula (toim.): Sosiaalipedagoginen ammatillisuus - Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Satakunnan ammattikorkeakoulu, sarja D, muut julkaisut 1/2005. Kokemäki: SPOY, Satakunnan Painotuote Oy. 14-20.

Ruosu, Sirkka, 2007 , Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkömätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto, Helsingin kuntaliitto. Helsinki.

Saatamoinen, Kati, 2010, Lapsen aseman sijaishuollossa- käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita PUBLISHIN Oy.

Salmela, Tuula, 1997, Asiakaspalautteen haaste- menetelmiä ja esimerkkejä, Stakes. Jyväskylä: Gummerus.

Semi, Eija 2005: Sosiaalipedagogiikka sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksessa. Teoksessa Ranne, Kaarina – Sankari, Anne – Rouhiainen-Valo, Tuula – Rousunen, Tuula (toim.): Sosiaalipedagoginen ammatillisuus - Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Satakunnan ammattikorkeakoulu, sarja D, muut julkaisut 1/2005. SPOY, Satakunnan Painotuote Oy: Kokemäki. 39-45.

STM 2012: Lastensuojelun asiakkaiden on saatava kokemuksia osallisuudesta ja riittävästi aikaa. Verkkodokumentti. <<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1845826>>. Luettu 4.4.2013.

STT 2012: Työryhmä alkaa selvittää lastensuojelun tilaa. Verkkodokumentti. <<http://www.hs.fi/kotimaa/Ty%C3%B6ryhm%C3%A4+alkaa+selvitt%C3%A4%C3%A4+lastensuojelun+tilaa/a1305597352398>>. Luettu 17.2.2013.

THL 2013: Mitä osallisuus on? Verkkodokumentti.
<http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/osallisuus> . Luettu 4.4.2013.

Tutkinta-aseman perehdytyspaketti, 2013, Tutkinta-asema, Helsinki: Sosiaalivirasto.

Unicef 2012: Mikä on lapsen oikeuksien sopimus? Verkkodokumentti.
<<http://www.unicef.fi/mika-on-lapsen-oikeuksien-sopimus>>. Luettu 17.2.2013.

Väestöliitto 2012: Nuoruuden kehitystehtävät. Verkkodokumentti.
<http://www.vaestoliitto.fi/seksuaalisuus/tietoa-seksuaalisuudesta/ammattilaiset/tietopankki/nuoruuden_kehitystehtavat/>. Luettu 10.5.2012.

Asiakaspalautekyselyn käyttöohjeistus Tutkinta-aseman henkilökunnalle

Nuorille ja vanhemmille on olemassa kaksi erillistä kyselyä. Niiden avulla pyritään selvittämään asiakkaiden mielipide ja asiakkaan kokemus Tutkinta-aseman arviointijaksosta. Kyselomakkeen voi joko antaa nuorelle ja vanhemmalle täytettäväksi viimeisenä päivänä Tutkinta-asemalla tai sen voi lähettää valmiiksi maksetun kirjekuoren sekä saatekirjeen kanssa nuoren ja vanhemman kotiin tai jatkosijoituspaikkaan.

Sekä nuorille, että vanhemmille on hyvä tähdentää, että kysely täytetään nimettömänä ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ainoastaan Tutkinta-asemalla. Nämä seikat lukevat myös kyselyn mukana annettavassa saatekirjeessä.

Saadut asiakaspalautteet kerätään osastoittain niille tarkoitettuun kansioon. Osastot voivat itse päättää milloin kyselyitä käydään läpi. Sopiva käsittelyaika voisi olla esimerkiksi puolen vuoden välein. Sopiva ympäristö kyselyiden purkamiseen voi olla esimerkiksi osastokokous. Jokainen osasto saa oman osaston nuorien ja vanhempien vastaukset käsiteltäväkseen.

Kyselyn avulla henkilökunta saa tietoa asiakkaiden mielestä toimivista työkäytännöistä ja näin ollen niistä saadaan varmuutta koko työryhmälle. Kyselyn avulla henkilökunta voi kiinnittää huomiota asiakkaan mahdollisesti kokemiin epäkohtiin ja pohtia, mitä asian eteen voi tehdä tulevien asiakkaiden kannalta.

Kyselyä on helppo muokata, sillä se on tallennettuna Tutkinta-aseman tiedostoihin. Asiakaspalautekyselyjä voi myös tulostaa lisää. Jos asiakaspalautekysely osoittautuu toimivaksi pystytään se henkilökunnan halutessa siirtää myös sähköiseen muotoon. Saatua materiaalia voi myös hyödyntää tutkimuksessa, jos henkilökunta kokee sen tarpeelliseksi. Asiakaspalautekyselyt ja siihen kuuluva saatekirje löytyvät Tutkinta-aseman tiedostoista: Tutkinta-asema->Yhteiset->Asiakaspalautekysely.

Saatekirje

Tutkinta-asema

Hei!

Pyrimme Tutkinta-asemalla kehittämään työtämme jatkuvasti ja siksi asiakkaiden mielipide on meille tärkeä. Jotta työskentelymme olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä, pyrimme ohessa olevalla palautekyselyllä selvittämään mielipidettänne Tutkinta-aseman työtavoista ja kokemastanne palvelusta. Jotta kyselyn täyttäminen ja palauttaminen olisi Teille mahdollisimman vaivatonta, liitämme mukaan ennalta maksetun vastauskirjekuoren.

Kysely on monivalintamuotoinen ja sen täyttämiseen menee 5-15 minuuttia. Kysely täytetään nimettömänä ja sitä käytetään ainoastaan Tutkinta-aseman työntekijöiden työn kehittämiseen. Kaikki kyselyssä kysyttävät tiedot ovat luottamuksellisia.

Kiitos, että autat meitä kehittämään työtämme!

Osasto: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐

Päivämäärä _____

*Rastita lomakkeesta sopivin vaihtoehto, tarvittaessa kirjoita vastaus sille osoitetulle riville.***Tulotilanne**

Millaisena koit vastaanoton tullessasi Tutkinta-asemalle?

- ☐ Ohjaajat ottivat minut hyvin vastaan ja tilanne tuntui turvalliselta/rauhalliselta
- ☐ En saanut ohjaajilta hyvää vastaanottoa ja tilanne tuntui turvattomalta/sekavalta
- ☐ Vastaanotto ei ollut erityisen huono tai erityisen hyvä

Saitko tulotilanteesta tarpeeksi tietoa Tutkinta-asemasta, sen säännöistä ja käytännöistä?

- ☐ Sain tarpeeksi tietoa ☐ Sain liian vähän tietoa

Mitä jäi puuttumaan? _____

Säännöt ja käytännöt

Selitettiinkö Sinulle Tutkinta-aseman säännöt tarpeeksi selkeästi ja perustellusti?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, olisin kaivannut selkeämpiä sääntöjä
- ☐ Ei, olisin kaivannut selkeämpää perustelua

Millaisena koit Tutkinta-aseman säännöt ja käytännöt?

- ☐ Säännöt ja käytännöt helpottivat arkea ☐ Säännöt ja käytännöt vaikeuttivat arkea
- ☐ Osa säännöistä ja käytännöistä eivät sopineet Sinulle: mitkä? _____

Millaisena koit osaston ilmapiirin?

- ☐ Hyvänä (rauhallinen, positiivinen ilmapiiri)
- ☐ Huonona (rauhaton, välinpitämätön tai negatiivinen ilmapiiri)
- ☐ Jonain muuna: millaisena? _____

Turvallisuus

Tunsitko olosi turvalliseksi Tutkinta-asemalla ollessasi?

- ☐ Kyllä ☐ En, koin osastolla turvattomuutta tai pelottavia tilanteita

Millaisia?: _____

Perusteltiinko rajoitustoimenpiteet Sinulle riittävän selkeästi?

- ☐ Kyllä, minulle selitettiin selkeästi miksi ne tehtiin ☐ Ei, olisin kaivannut lisää perustelua

Oliko Sinulla jakson aikana luvattomia yöpoissaoloja (hatkoja)?

- ☐ Ei ☐ Kyllä

Jos vastasit kyllä, mikä oli luvattomien poissaolojen syy?

Millaisena koit osastolle paluun luvattoman poissaolon (hatkan) jälkeen? (Vastaa jos olet ollut hatkassa)

- ☐ Tavallisena, en pelännyt ohjaajien reaktiota
- ☐ Pelottavana, sillä en tiennyt miten ohjaajat reagoisivat
- ☐ Muunlaisena, millaisena?: _____

Omaohjaajat

Saitko tietää omaohjaajan nimen arviointijakson alussa?

- ☐ Kyllä ☐ En

Oliko omaohjaajakeskusteluja mielestäsi tarpeeksi?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, olisin kaivannut niitä enemmän

Oliko omaohjaaja riittävän usein tavoitettavissa?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, näin omaohjaajani liian harvoin

Oliko omaohjaajasta Sinulle erityistä hyötyä?

- ☐ Kyllä, häntä oli helpompi lähestyä tai hänelle oli helpompi kertoa omista asioista
- ☐ Ei, omaohjaaja ei eronnut muista työntekijöistä

Verkostot

Oliko Tutkinta-aseman psykologin tapaamisesta sinulle hyötyä?

- ☐ Kyllä, tapasin häntä useamman kerran ☐ Ei, en kokenut tarvitsevani tapaamista

Otettiinko lähipiirisi (esim. vanhemmat, sisarukset) riittävän hyvin huomioon jaksosi aikana? (Rastita tarvittaessa useampi kohta)

- ☐ Kyllä, koin saavani tukea perhesuhteiden hoitamiseen
- ☐ Ei, mielestäni perhesuhteeni jätettiin huomioimatta
- ☐ Olisin toivonut että myös kaverisuhteeni olisi otettu enemmän huomioon työntekijöiden toimesta
- ☐ Mielestäni ohjaajat puuttuivat liikaa perhe- tai kaverisuhteisiin

Mielipiteen huomioiminen

Selvitettiinkö mielipiteesi Sinua koskevissa asioissa (esim. jatkosuunnitelmaa laadittaessa, rajoitustoimenpiteissä)?

- ☐ Kyllä, mielipidettäni kysyttiin kaikissa minua koskevissa asioissa ja koin pystyväni osallistumaan itseäni koskeviin päätöksiin
- ☐ Kyllä, mielipiteeni kysyttiin joissain minua koskevissa asioissa ja pystyin osallistumaan joihinkin itseäni koskeviin päätöksiin
- ☐ Mielipidettäni ei kysytty missään minua koskevissa asioissa, enkä pystynyt vaikuttamaan itseäni koskeviin päätöksiin

Koitko ohjaajien olevan helposti lähestyttävissä?

- ☐ Kyllä, heille oli helppo mennä puhumaan luottamuksellisista asioista
- ☐ Useimmiten oli helppoa mennä puhumaan luottamuksellisista asioista
- ☐ Ei, ohjaajille puhuminen luottamuksellisista asioista tuntui vaikealta

Oliko jotain mitä olisit toivonut huomioitavan enemmän ohjaajien taholta (esim. kieli, uskonto, kulttuuri, perheen tilanne)?

- ☐ En ☐ Kyllä, olisin kaivannut enemmän huomioimista tai ymmärtämistä

Mitä olisi pitänyt huomioida enemmän? _____

Tilanteen muutos**Tutkinta-asemalla oloni muutti elämäntilannettani kokonaisuudessa:**

- ☐ Parempaan suuntaan ☐ Huonompaan suuntaan
- ☐ Tilanne pysyi samana ☐ Muulla tavalla, miten?: _____

Muutosta tapahtui seuraavilla osa-alueilla:

- | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| 1. Perheen tilanne | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |
| 2. Koulunkäynti | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |
| 3. Päihteiden käyttö | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |
| 4. Vapaa-aika/sosiaaliset suhteet | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |
| 5. Päivärytmi | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |
| 6. Henkinen hyvinvointi | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |
| 7. Fyysinen hyvinvointi | <input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan | <input type="checkbox"/> Ei muutosta |

Jatkosuunnitelma**Koitko arviointijakson jälkeisen jatkosuunnitelman Sinulle sopivaksi?**

- ☐ Kyllä ☐ Ei, olisin toivonut toisenlaista suunnitelmaa

Millaista?: _____

Kerrottiinko Sinulle riittävästi jatkosuunnitelman sisällöstä (esim. avotyön sisällöstä, nuorisokodista yms.)?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, olisin kaivannut enemmän tietoa

Mitä jäi puuttumaan?: _____

Mitä jakson aikana olisi voitu tehdä toisin tai oliko jakson aikana jotain erityisen hyvää josta haluat kertoa?

Kiitos vastauksestasi!

Lapsen osasto: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐

Päivämäärä _____

*Rastita lomakkeesta sopivin vaihtoehto, tarvittaessa kirjoita vastaus sille osoitetulle riville.***Tulotilanne**

Millaisena koit vastaanoton lapsesi tullessa Tutkinta-asemalle?

- ☐ Ohjaajat ottivat meidät hyvin vastaan ja tilanne tuntui turvalliselta/rauhalliselta
- ☐ Emme saaneet ohjaajilta hyvää vastaanottoa ja tilanne tuntui turvattomalta/sekavalta
- ☐ Vastaanotto ei ollut erityisen huono tai erityisen hyvä
- ☐ En ollut mukana tulotilanteessa

Saitko tulotilanteessa tarpeeksi tietoa Tutkinta-asemasta, sen säännöistä ja käytännöistä?

- ☐ Sain tarpeeksi tietoa
- ☐ Sain liian vähän tietoa

Mitä jäi puuttumaan? _____

Saitko tulotilanteessa tietoa yhteydenpidosta lapseesi, ohjaajiin sekä vierailumahdollisuudesta?

- ☐ Sain tarpeeksi tietoa
- ☐ Sain liian vähän tietoa

Mitä jäi puuttumaan? _____

Koitko lapsesi olevan turvassa Tutkinta-asemalla?

- ☐ Kyllä
- ☐ En,

Miksi? _____

Yhteydenpito

Oliko Tutkinta-aseman henkilökunta riittävästi yhteydessä Sinuun lastasi koskevissa asioissa?

- ☐ Kyllä, koin että sain riittävästi tietoa
- ☐ Ei, mielestäni työntekijät ottivat yhteyttä liian harvoin
- ☐ Mielestäni työntekijät ottivat yhteyttä liian usein, silloinkin kun tilanne ei sitä vaatinut

Oliko Tutkinta-aseman henkilökunta riittävästi yhteydessä kouluun/hoitokontakteihin/harrastuksiin lastasi koskevissa asioissa?

- ☐ Kyllä, yhteydenpito lapsen verkostoihin oli saumatonta ja sitä oli riittävästi
- ☐ Ei, koen että verkostoja huomioitiin liian vähän
- ☐ Mielestäni yhteydenpitoa lapsen verkostoihin oli liian paljon
- ☐ En osaa sanoa, kuinka paljon yhteydenpitoa verkostoiden kanssa oli

Jos lapsellasi oli luvaton/luvattomia yöpoissaoloja (ns. hatkoja), oliko yhteistyö Tutkinta-aseman henkilökunnan kanssa riittävää?

- ☐ Kyllä, minua tiedotettiin tilanteesta riittävästi
- ☐ Ei, olisin kaivannut enemmän yhteistyötä ja yhteydenpitoa henkilökunnan puolesta

Perhetyö

Otettiinko perheesi tilanne kokonaisvaltaisesti huomioon?

- ☐ Kyllä, kaikki osapuolet otettiin huomioon
- ☐ Ei, tilanteessa keskityttiin lähinnä lapseen
- ☐ Mielestäni vanhemmat huomioitiin, mutta sisaruksia ei

Oliko perhetapaamisia riittävästi?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, olisin kaivannut niitä lisää
- ☐ Perhetapaamisia oli mielestäni liikaa

Ohjaajien tuki

Koitko saavasi ohjaajilta riittävästi tukea vanhemmuuteen?

- ☐ Kyllä, sain ohjaajilta riittävästi tukea ja ymmärrystä vanhempana
- ☐ Ei, mielestäni ohjaajat eivät huomioineet vanhemmuuttani riittävästi
- ☐ Mielestäni ohjaajat kiinnittivät liikaa huomiota vanhemmuuteeni

Saitko riittävästi tukea ohjaajilta kotiharjoittelun aikana?

- ☐ Kyllä, koen että pystyin ottamaan yhteyttä Tutkinta-asemalle tarvittaessa/Tutkinta-asema oli riittävästi yhteydessä
- ☐ Ei, tunsin että minut jätettiin tilanteessa yksin
- ☐ Mielestäni kotiharjoittelun aikana pidettiin liikaa yhteyttä

Otettiinko mielipiteesi huomioon lastasi koskevista asioista (esim jatkosuunnitelmaa laadittaessa, rajoitustoimenpiteissä)?

- ☐ Kyllä, mielipidettäni kysyttiin kaikissa lastani koskevista asioissa ja koin pystyväni osallistumaan lastani koskeviin päätöksiin
- ☐ Kyllä, mielipiteeni kysyttiin joissain lastani koskevista asioissa ja pystyin osallistumaan joihinkin lastani koskeviin päätöksiin
- ☐ Mielipidettäni ei kysytty missään lastani koskevista asioissa, enkä pystynyt vaikuttamaan lastani koskeviin päätöksiin

Oliko jotain mitä olisit toivonut huomioitavan enemmän ohjaajien taholta (esim. kieli, uskonto, kulttuuri, perheen tilanne)?

- ☐ Kyllä ☐ Ei, olisin kaivannut enemmän huomioimista tai ymmärtämistä

Mitä olisi pitänyt huomioida enemmän? _____

Tilanteen muutos

Tutkinta-asemalla oloni muuttanut lapsen ja koko perheen elämäntilannetta kokonaisuudessa:

- ☐ Parempaan suuntaan ☐ Huonompaan suuntaan
- ☐ Tilanne pysyi samana ☐ Muulla tavalla, miten?: _____

Muutosta lapsen kohdalla tapahtui seuraavilla osa-alueilla:

1.Perheen kommunikointi	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta
2.Koulunkäynti	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta
3. Päihteiden käyttö	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta
4 Vapaa-aika/sosiaaliset suhteet	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta
5.Päivärytmi	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta
6.Henkinen hyvinvointi	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta
7. Fyysinen hyvinvointi	<input type="checkbox"/> Parempaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Huonompaan suuntaan	<input type="checkbox"/> Ei muutosta

Jatkosuunnitelma**Koitko jatkosuunnitelman perheellenne sopivaksi?**

☐ Kyllä ☐ Ei, olisin toivonut toisenlaista suunnitelmaa

Millaista?: _____

Kerrottiinko Sinulle riittävästi jatkosuunnitelman sisällöstä (esim. avotyön sisällöstä, nuorisokodista yms.)?

☐ Kyllä ☐ Ei, olisin kaivannut enemmän tietoa

Mitä jäi puuttumaan?: _____

Mitä jakson aikana olisi voitu tehdä toisin tai oliko jakson aikana jotain erityisen hyvää josta haluat kertoa?

Kiitos vastauksestasi!